

MINISTÈRE DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2008-2009



Québec 

MINISTÈRE DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2008-2009

Québec 

Cette publication a été rédigée et produite par le
ministère du Travail.

Dans ce texte, le genre masculin désigne aussi bien
les femmes que les hommes.

Dépôt légal - 2009

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-56282-5 (imprimé), 978-2-550-56283-2 (en ligne)

ISSN : 1709-3678 (imprimé), 1708-6728 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

AVANT-PROPOS

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère du Travail respecte les dispositions de la *Loi sur l'administration publique* en matière de reddition de comptes (L.Q., 2000, c. 8). Il présente les principales réalisations du Ministère pour l'année financière 2008-2009. Il contient également en annexe les coordonnées des bureaux du Ministère et celles des sièges des organismes relevant du ministre du Travail. Il est accessible dans le site Internet ministériel.

Pour toute demande d'information relative au Ministère, s'adresser à :

Service à la clientèle

Direction des communications

Ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage

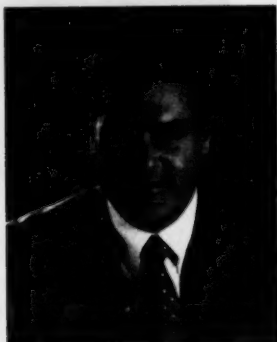
Québec (Québec) G1R 5S1

Téléphone : 418 643-4817 (région de Québec)
1 800 643-4817 (ailleurs au Québec, sans frais)

Télécopieur : 418 528-0559

Courriel : service_clientele@travail.gouv.qc.ca

LE MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère du Travail. Ce document, qui est le fruit d'un exercice rigoureux, rend compte avec le plus d'exactitude possible des actions entreprises ou accomplies par le Ministère au cours de la dernière année.

En dépit de la crise financière et du ralentissement économique qui en découle, le Québec continue à tirer son épingle du jeu sur le plan de l'emploi. L'industrie de la construction se porte bien grâce à des investissements massifs dans nos infrastructures. En outre, notre gouvernement a choisi de hausser le salaire minimum afin de stimuler l'économie et de soutenir les travailleurs à faible revenu.

Au chapitre des relations du travail, le Québec continue de vivre une période de paix industrielle avec seulement 86 arrêts de travail en 2008, ce qui est nettement inférieur aux moyennes enregistrées au cours des dernières décennies et bien loin du nombre record de 416 conflits enregistrés en 1974.

Sur le plan législatif, j'ai présenté en mars à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 25 renforçant la *Loi sur l'équité salariale*. Les changements proposés visent à assurer l'atteinte et le maintien de l'équité salariale dans toutes les entreprises assujetties à la Loi. La dernière année aura aussi été marquée par l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail concernant principalement les réservistes*. Un salarié qui est réserviste dans les Forces canadiennes peut désormais s'absenter de son travail, sans salaire, et conserver son lien d'emploi pour participer à une mission au Canada ou à l'étranger.

Au cours des derniers mois, le ministère du Travail aura également été signataire, pour certains métiers de la construction, de l'entente conclue entre le Québec et la France en matière de reconnaissance des qualifications professionnelles. Il faut également rappeler l'entrée en vigueur de l'entente sur la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction conclue entre le Québec et le Nouveau-Brunswick.

Le ministère du Travail demeure sans cesse à l'affût des tendances et des changements qui affectent le monde du travail. C'est un engagement que je renouvelle en mon nom et au nom de tout le personnel du Ministère.

David Whissell

Ministre du Travail

LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère du Travail. Ce rapport dépeint fidèlement les réalisations du Ministère au cours du dernier exercice financier. Vous y trouverez une évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés dans notre *Plan stratégique 2005-2008* qui en était à sa dernière année de mise en œuvre.

En dépit de sa taille plutôt modeste quand on le compare à d'autres entités gouvernementales, le ministère du Travail n'en demeure pas moins un acteur de premier plan dans la société québécoise. Il doit sans cesse être à l'écoute des préoccupations des travailleurs et des entreprises afin de proposer les solutions appropriées aux changements et aux mutations qui touchent le monde du travail.

Afin de remplir adéquatement sa mission, le ministère du Travail pourra compter sur un nouveau plan stratégique couvrant la période de 2009 à 2012. Ce document a été élaboré à l'issue d'une série de consultations auxquelles a pris part tout notre personnel.

Au cours de la dernière année, le ministère du Travail a publié, à l'instar de la plupart des ministères et organismes, son premier plan d'action de développement durable. Ce plan interpelle tous les employés de l'organisation qui, dans leurs pratiques quotidiennes et leur approche, devront respecter les grands principes du développement durable.

En vertu des responsabilités qui me sont confiées, je déclare que les informations contenues dans ce rapport sont fiables. Elles correspondent à la situation qui prévalait au 31 mars 2009.

Julie Gosselin

Sous-ministre du Travail

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Julie Gosselin
Sous-ministre
Ministère du Travail

Madame la Sous-Ministre,

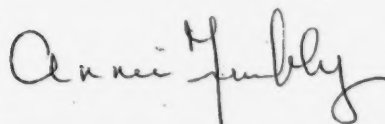
Dans le cadre de l'entente de service de soutien administratif intervenue entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et votre Ministère, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008 » du rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Travail, au regard des objectifs et résultats annoncés dans son Plan stratégique 2005-2008 et dans son Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion 2008-2009 du Ministère.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008 » du rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère du Travail ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, juin 2009

TABLE DES MATIÈRES

Première partie – Le ministère du Travail et son environnement

1.1 - L'organisation	3
1.2 - Le contexte général	7
Organigramme administratif	12

Deuxième partie – Les résultats obtenus en vertu du Plan stratégique 2005-2008

Orientation 1 - Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales	17
La recherche et le développement	18
L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire	24
Orientation 2 - Contribuer à la prévention et au règlement des mécontentements en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques	27
Les services aux parties	28
Le Bureau d'évaluation médicale	31
La qualité des pratiques	36
Orientation 3 - Fournir aux clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité	38
Le renseignement et la participation du citoyen	39
L'information technique et scientifique	42
Orientation 4 - Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen	46
La qualité des produits et services	47
Le gouvernement en ligne	49
La gestion des ressources	50

Troisième partie – L'utilisation des ressources

3.1 - L'entente de services de soutien administratif	55
3.2 - Les ressources humaines	56
3.3 - Les ressources financières et matérielles	61
3.4 - La gestion écoresponsable des ressources	62

Annexe 1

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	63
--	----

Annexe 2

Bureaux du ministère du Travail	65
Organismes relevant du ministre du Travail	65



PREMIÈRE PARTIE

LE MINISTÈRE DU TRAVAIL ET SON ENVIRONNEMENT

1.1 L'ORGANISATION

La mission

Assurer aux personnes des conditions de travail équitables et promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect et l'harmonie dans les milieux de travail ainsi que la performance des organisations.

La mission du ministère du Travail repose sur la vision gouvernementale d'une économie prospère et solidaire. Le Ministère veille à ce que son offre de services à la population contribue au renforcement de l'équité, du respect de la personne, de la qualité des milieux de travail et de la performance des organisations.

La mission ministérielle s'appuie sur les pouvoirs conférés au ministre en vertu de la *Loi sur le ministère du Travail*. Cette dernière confie au ministre la responsabilité de :

- favoriser l'établissement et le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ainsi qu'avec les associations qui les représentent;
- adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie;
- faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail;
- promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, des organisations et du marché du travail.

Les valeurs organisationnelles

Les actions du Ministère visent à promouvoir un cadre réglementaire reconnu et respecté pour son équité, son efficacité et sa cohérence. Ses services sont offerts de manière efficace, neutre et intègre. L'éthique est au cœur de son action.

La clientèle

La clientèle du Ministère comprend :

- les citoyens en situation d'emploi,
- les employeurs et les associations patronales,
- les personnes salariées et les associations syndicales,
- divers groupes d'intérêts et de défense des droits,
- les spécialistes et les intervenants en relations du travail,
- les chercheurs, les enseignants et les étudiants dans le domaine du travail.

L'offre de services aux citoyens

Le ministère du Travail s'engage, dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, à :

- servir avec compétence, courtoisie et dans les meilleurs délais;
- garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision;
- cerner rapidement l'essentiel des besoins et fournir une réponse appropriée;
- fournir l'information la plus complète et précise possible.

Les services offerts par le Ministère se déploient dans trois domaines :

Les relations du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Service de conciliation, de médiation et de prévention dans les rapports collectifs du travail. - Enquêtes à la suite de plaintes déposées en vertu du <i>Code du travail</i>. - Désignation d'arbitres et arbitrage. - Évaluation médicale des victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles.
L'information sur le travail	<ul style="list-style-type: none"> - Information générale et orientation vers les ressources gouvernementales appropriées. - Renseignements sur les lois, les droits individuels et collectifs du travail. - Promotion de pratiques exemplaires en relations du travail. - Recherches et analyses. - Diffusion de renseignements sur le travail, de données et de statistiques, de bulletins ainsi que d'autres publications. - Information sur les pratiques innovatrices en milieu de travail et en relations du travail.
Le soutien au pouvoir décisionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Législation adaptée aux mutations économiques et sociales. - Études d'impact et évaluations.

L'organisation administrative

La sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres adjoints. Elle conseille le ministre, coordonne et supervise les activités ministérielles et définit les priorités de l'organisation. Les activités intergouvernementales et internationales du Ministère font aussi partie de son champ d'activité. Elle est secondée par deux sous-ministres adjoints, l'un aux politiques et à la recherche et l'autre aux relations du travail.

Le Bureau de la sous-ministre comprend le Secrétariat général qui a la responsabilité d'assurer les liens entre le Ministère et le cabinet du ministre, les organisations centrales (notamment le Conseil du trésor et le ministère du Conseil exécutif) et les organismes relevant de la responsabilité du ministre du Travail.

Le Bureau de la sous-ministre est également responsable de la Direction des affaires juridiques, dont le personnel relève du ministère de la Justice, ainsi que de la Direction des communications, dont une partie du personnel relève du ministère du Conseil exécutif. Cette direction supervise le Service à la clientèle qui offre au public des renseignements généraux et des références dans le domaine du travail.

La Direction générale des relations du travail

La Direction générale des relations du travail (DGRT) a pour mandat de veiller à l'application de certaines dispositions du *Code du travail*. Ces services sont offerts par la Direction de la médiation-conciliation et de la prévention à Montréal et par la Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage à Québec. Elle contribue à favoriser les relations harmonieuses entre les employeurs et les salariés ou leurs associations respectives. À cette fin, elle offre des services spécialisés aux parties patronale et syndicale qui demandent l'aide d'une tierce partie indépendante pour les aider à régler des différends au moment de la négociation et dans l'application des conventions collectives ou encore dans les rapports de travail au quotidien. La direction de Québec offre dans certaines circonstances le service de nomination d'arbitres de grief et d'arbitres de différend.

Des enquêtes sont menées sous l'autorité de la sous-ministre adjointe aux relations du travail au regard de pratiques interdites en vertu du *Code du travail*.

Le **Bureau d'évaluation médicale (BEM)** relève de la sous-ministre adjointe aux relations du travail. En vertu du mécanisme d'évaluation prévu par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, il est appelé à rendre un avis médical lorsqu'il y a divergence d'opinions entre le médecin traitant du travailleur et le médecin désigné par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), ou lorsque la CSST requiert un avis sans qu'il y ait de divergence d'opinions.

La Direction générale des politiques et de la recherche

La Direction générale des politiques et de la recherche (DGPR) est responsable de l'élaboration des politiques et de la recherche dans le domaine des conditions et des relations du travail. À ce titre, elle oriente et coordonne les travaux qu'exige l'évaluation des politiques publiques dans le champ des relations professionnelles et des lois du travail placées sous la responsabilité du ministre du Travail. Elle veille également à la réalisation d'études et de recherches au regard des mêmes objets, conformément à la *Loi sur le ministère du Travail*, afin de suivre l'évolution des conditions et des relations du travail.

La Direction générale comprend trois unités : la Direction des politiques du travail, la Direction de l'information sur le travail et la Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail.

La **Direction des politiques du travail** est responsable de l'élaboration des politiques dans le domaine du travail, tant au regard des conditions de travail que des relations du travail. Elle participe à l'évolution des différentes législations et réglementations du travail en proposant des modifications aux lois et règlements ou en formulant des avis sur les modifications proposées par d'autres ministères. À cette fin, elle rédige les mémoires et autres documents utiles à la prise de décision ministérielle et gouvernementale.

La **Direction de l'information sur le travail** a le mandat de produire et de faire connaître des informations factuelles et statistiques dans les domaines des conditions et des relations du travail. Ces données alimentent en partie le principal système d'information du Ministère : « Gestion des relations du travail » (GRT). En vertu de ce mandat global, la Direction est intimement liée à la réalisation des travaux de refonte du système GRT ainsi qu'à l'élaboration et à la mise en application du système CORAIL (information en ligne sur les relations du travail).

La **Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail** effectue des analyses, des enquêtes et des synthèses dans le domaine des relations du travail, de l'organisation du travail et de la production, ainsi que des aspects collectifs de la gestion des ressources humaines. Elle soutient les travaux de la Direction des politiques du travail ainsi que la prise de décision ministérielle. Elle contribue aussi à colliger des données sur des caractéristiques et des nouvelles tendances dans les milieux de travail. Enfin, elle participe à la diffusion de pratiques en milieu de travail qui sont innovatrices ou exemplaires et qui favorisent l'adaptation des organisations.

Les organismes sous la responsabilité du ministre du Travail

Plusieurs responsabilités relevant du ministre du Travail sont assumées par des organismes qui sont sous son autorité. Ceux-ci sont au nombre de neuf :

- la Commission de la construction du Québec,
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail,
- la Commission de l'équité salariale,
- la Commission des lésions professionnelles,
- la Commission des normes du travail,
- la Commission des relations du travail,
- le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre,
- le Conseil des services essentiels,
- la Régie du bâtiment du Québec.

1.2 LE CONTEXTE GÉNÉRAL

Les conditions générales de l'économie

La crise économique qui a débuté aux États-Unis a rejoint le Québec en 2008. Pour l'instant, elle semble y avoir une moins grande ampleur. Ainsi, le produit intérieur brut¹ (PIB) réel du Québec a connu une faible croissance de 0,7 % comparativement à 2,4 % en 2007. Le Canada a connu pour sa part la même évolution, sa croissance passant de 1,6 % en 2007 à 0,1 % en 2008. La chute a été particulièrement forte pour l'investissement et la consommation, avec des baisses respectives de 4,6 % et 4 % en 2008 au Québec. À cela s'ajoute une chute des exportations québécoises de 2,5 % (4,6 % pour le Canada). Toutefois, une augmentation de 1,6 % des mises en chantier et des dépenses gouvernementales d'infrastructures a permis au Québec de limiter ses pertes d'emplois, le chômage n'augmentant que de 0,1 point de pourcentage pour se situer à 7,3 % en 2008.

L'emploi

La création d'emplois au Québec en 2008 a été modeste avec un ajout de 30 000 postes, soit une hausse de 0,8 % comparativement à une augmentation trois fois plus élevée (2,3 %) en 2007². Les gains d'emplois les plus importants en 2008 ont été enregistrés dans le secteur de la construction, avec une augmentation nette de 20 300 emplois, et dans celui de la santé et de l'assistance sociale, avec 15 400 emplois de plus. On constate cependant que la perte d'emplois a touché la majorité des secteurs d'activité en 2008.

Par ailleurs, la population active s'est accrue de 35 000 personnes. Le groupe des 35 ans et plus est celui qui a connu la plus forte progression dans la population active avec l'arrivée de 26 900 personnes. Les 15 à 24 ans, de leur côté, ont vu la population active s'accroître de 13 600 personnes.

Les salaires

En 2008, le panier de biens et services utilisé pour calculer l'indice des prix à la consommation a augmenté de 2,1 %, un rythme plus important que l'augmentation de la rémunération hebdomadaire moyenne au Québec (hausse de 1,6 %, pour atteindre 751,20 \$ en 2008). Le nombre d'heures travaillées en 2007 et 2008 est demeuré stable à 35,4 heures par semaine. Pour l'ensemble des salariés visés par une convention collective, la hausse salariale a été de 2,2 %, soit 2,6 % pour le secteur privé et 2 % pour le secteur public. La hausse générale est inférieure de 0,1 point de pourcentage à celle de l'année précédente.

Les conventions collectives

Le nombre de conventions collectives conclues en vertu du *Code du travail* s'élève à 9 130, lesquelles régissent les conditions de travail de 1 093 782 salariés³.

Plus des deux tiers (70,9 %) de ces conventions collectives sont concentrées dans le secteur tertiaire qui regroupe 78,3 % de l'ensemble des salariés touchés, soit 855 901 personnes.

1. http://www.desjardins.com/fr/a_propos/etudes_economiques/previsions/financieres_trimestrielles/pef0812.pdf.

2. Institut de la statistique du Québec, *État du marché du travail au Québec. Bilan de l'année 2008*, p. 9.

3. Données extraites du système d'information ministériel « Gestion des relations du travail » le 28 février 2009.

Parmi les 1 655 conventions collectives signées au cours de 2008, 91,5 % étaient des renouvellements alors que les autres résultaient d'une première entente. De plus, les conventions renouvelées étaient applicables à 94,5 % de l'ensemble des salariés touchés.

Les types de règlement

Au cours de l'année 2008, le ministère du Travail a porté une attention particulière aux divers types de règlement intervenus dans le secteur privé et au sein de certains organismes gouvernementaux. Ainsi, on a pu observer que 1 572 conventions collectives ont été signées dans ces secteurs, assujettissant 130 490 salariés. Cela représente 23,2 % des conventions collectives dans lesdits secteurs⁴.

Dans le processus de négociation, les moyens utilisés par les parties pour parvenir à une entente sont la négociation directe, la médiation-conciliation et le recours à l'arbitrage. En 2008, 97 % des conventions collectives touchant 94 % des salariés ont été signées sans arrêt de travail et 91,3 % d'entre elles étaient des renouvellements alors que les autres résultaient d'une première entente.

La négociation directe

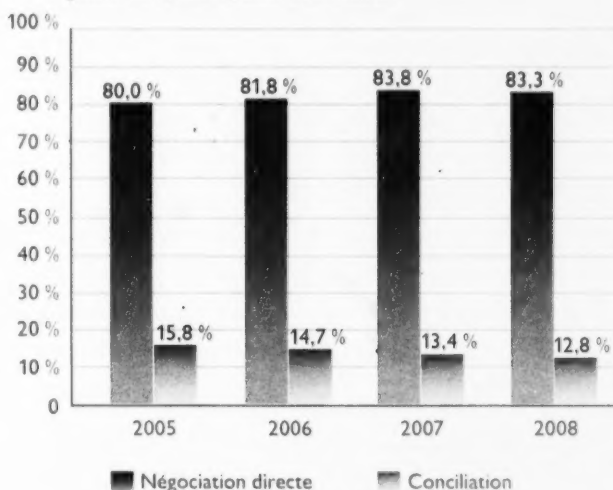
La négociation directe signifie qu'une convention collective a été conclue entre les parties sans arrêt de travail et sans recourir à une intervention de médiation ou de conciliation du Ministère. Comme en 2007, 83 % des conventions signées en 2008 ont été conclues à la suite d'une négociation directe. Les conventions signées à cette étape concernaient plus de 108 000 salariés visés par les négociations dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux.

La part des conventions réglées par la négociation directe a été légèrement plus forte dans le secteur primaire (92,5 %) que dans le secteur tertiaire (84,6 %) et le secteur secondaire (79,5 %). De plus, les taux de conclusion les plus élevés sont survenus dans les sous-secteurs de la construction (100 %), de l'agriculture, la sylviculture, la chasse, la pêche et les mines (92,5 %) et du commerce de gros et détail (87,5 %).

La médiation-conciliation

Parmi les conventions collectives conclues sans arrêt de travail, 201 d'entre elles ou 12,8 % l'ont été en faisant appel aux services de médiation et de conciliation du ministère du Travail. Ainsi, en 2008, près de 15 000 salariés ont pu bénéficier d'un tel type de règlement négocié. Notons que plus de 64 % des demandes de médiation-conciliation provenaient du secteur tertiaire. De plus, les parties ont fait appel aux services de médiation afin de faciliter la négociation non traditionnelle et cela à plusieurs reprises durant cette période.

Conventions collectives conclues sans conflit, en négociation directe ou en conciliation, dans le secteur privé au Québec, de 2005 à 2008



4. Le secteur privé et certains organismes gouvernementaux regroupent 6 778 conventions collectives visant 475 961 salariés. Ces données sont extraites du système d'information « Gestion des relations du travail ».

L'arbitrage

Les parties patronale et syndicale peuvent aussi recourir, sur une base volontaire, à un arbitre de différend au moment d'une mésentente relative à la négociation d'une première entente ou au moment du renouvellement d'une convention collective. Le fait de formuler une demande d'arbitrage ne met cependant pas un terme aux négociations entreprises par les parties. L'arbitrage est un recours rarement utilisé par les parties. Seulement onze conventions collectives ont été réglées par des décisions arbitrales en 2008, soit 0,7 % des ententes signées au cours de cette année. Précisons que, dans le cas d'une première convention collective, les parties utilisent les services de médiation-conciliation avant d'avoir recours à l'arbitrage.

Québec - Survol de l'année 2008

Arrêts de travail	86
Travailleurs touchés	8 701
Jours-personnes perdus	305 134

Nombre moyen d'arrêts de travail au Québec au cours des décennies

De 1966 à 1975	195
De 1976 à 1985	320
De 1986 à 1995	196
De 1996 à 2005	121
De 2006 à 2008	60

Les arrêts de travail

L'année 2008 a été marquée par un nombre d'arrêts de travail supérieur à ceux des années 2006 et 2007. Il demeure cependant nettement inférieur aux moyennes enregistrées au cours des quatre dernières décennies. En 2008, le Québec a donc connu le troisième plus petit nombre de conflits de travail avec 86, comparativement à 51 en 2007 et à 43 en 2006 (le sommet a été atteint en 1974 avec 412 conflits). Cette tendance s'applique aussi au nombre de travailleurs touchés et de jours de travail perdus. Les données⁵ pour 2008 se retrouvent au troisième plus bas niveau depuis quarante ans. En 2008, 8 701 salariés ont été visés par des conflits de travail, soit 380 salariés de plus que l'année précédente. Ces arrêts de travail de la dernière année ont occasionné la perte de 305 134 jours de travail, soit une hausse d'environ 63 % par rapport à l'année 2007, alors que ce nombre était de 187 236. Les services de médiation-conciliation ont été utilisés dans plus de 95 % des négociations ayant connu un arrêt de travail.

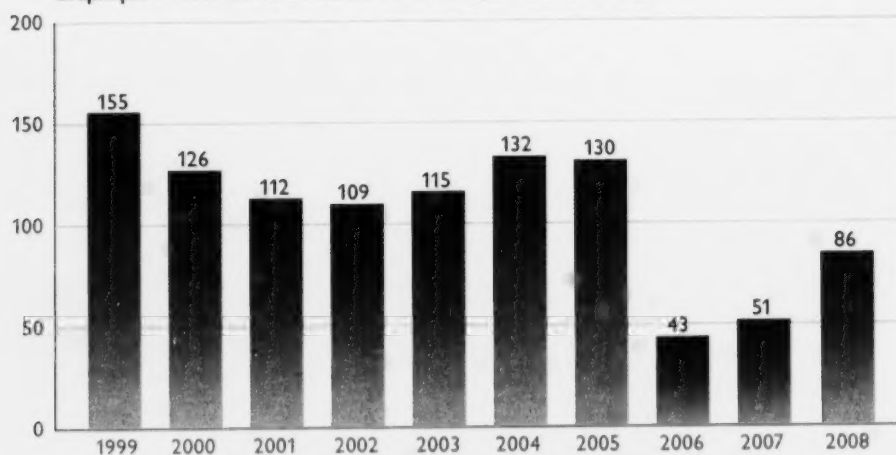
Au Québec, plusieurs lois encadrent les rapports collectifs du travail, notamment le *Code du travail* du Québec et le *Code canadien du travail*. Au cours de la dernière année, la ventilation des arrêts de travail selon cette variable a démontré que la presque totalité des conflits survenus au Québec provenait d'entreprises et d'organismes dont les relations du travail sont régies par le *Code du travail*, donc de compétence provinciale. De fait, un seul conflit de travail de compétence fédérale a été enregistré au Québec, soit celui de la Société canadienne des postes.

Finalement, lorsque l'on considère les conflits selon le champ de compétence législative, on observe qu'en 2008, sur un total de 85 conflits de travail relevant des lois du Québec, 76 ont eu lieu dans le secteur privé, ce qui correspond à 89,4 % de l'ensemble des conflits. De même, ce secteur a subi la perte de 263 776 jours de travail en 2008 (voir le graphique 4), soit 88 % du total, comparativement à 35 993 jours-personnes (12 %) dans le secteur public. Parmi les conflits qui ont attiré l'attention en 2008, mentionnons celui du *Journal de Québec* (3 unités de négociation, 171 salariés et 38 240 jours-personnes perdus) et de Provigo Québec inc. (13 unités de négociation, 596 salariés, 41 988 jours-personnes perdus).

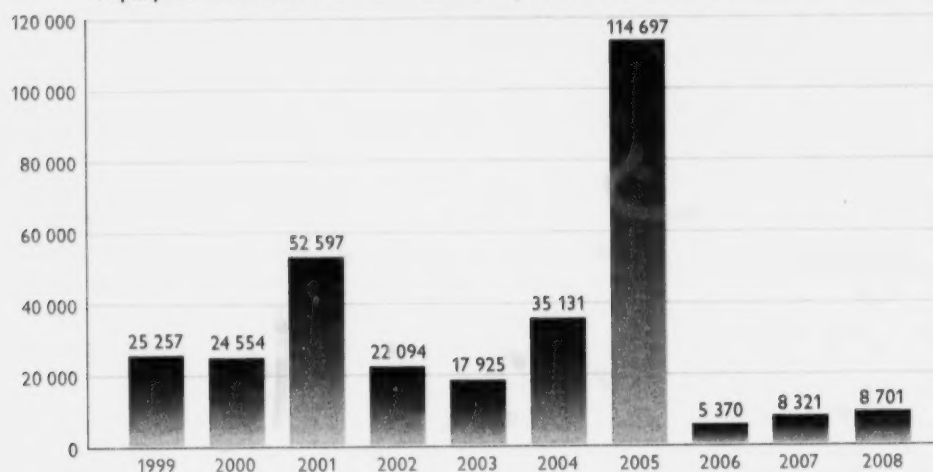
Les trois graphiques qui suivent illustrent bien l'évolution des arrêts de travail au Québec, tant de compétence fédérale que provinciale, au cours des dix dernières années.

5. La compilation des statistiques sur les arrêts de travail au Québec est extraite de données obtenues à partir des informations fournies par la Direction générale des relations du travail du ministère du Travail et de diverses autres sources. Par la suite, elles sont comptabilisées dans le système d'information ministériel, « Gestion des relations du travail ».

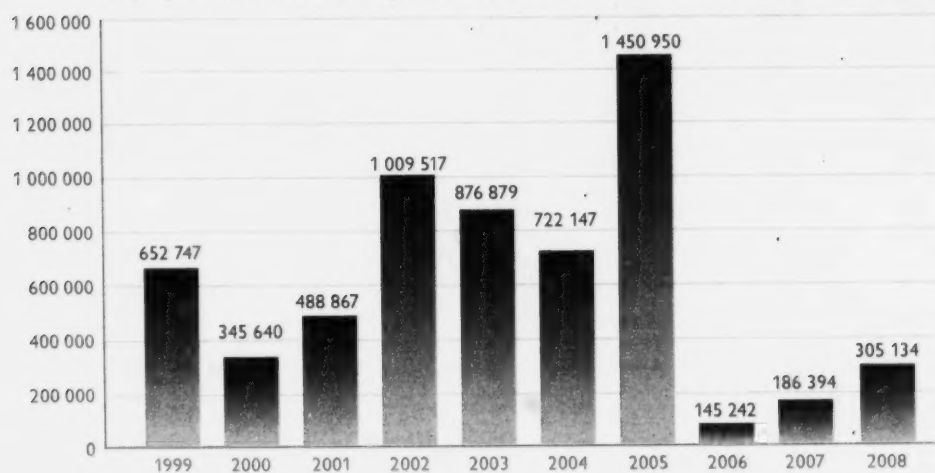
Graphique 1 - Nombre d'arrêts de travail au Québec, 1999-2008



Graphique 2 - Nombre de travailleurs touchés par un arrêt de travail au Québec, 1999-2008



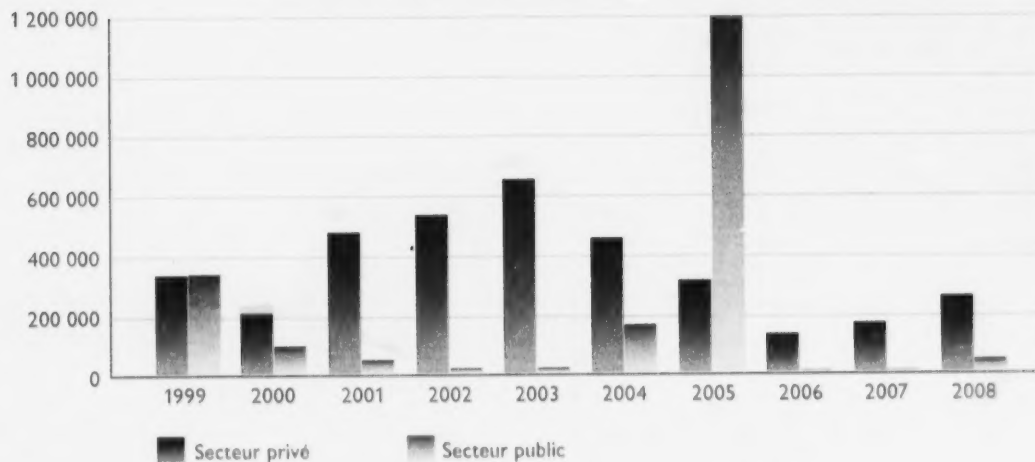
Graphique 3 - Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail au Québec, 1999-2008



Différences entre le secteur public et le secteur privé

Les différences entre le secteur public et le secteur privé reposent sur des mécanismes de négociation différents, le premier étant centralisé alors que le second se déroule au niveau des établissements.

Graphique 4 – Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans les secteurs privé et public au Québec au cours des dix dernières années



ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF¹

Organismes autres que budgétaires

**Commission de la construction
du Québec**Président-directeur général :
André Ménard 418 341-7740**Commission de la santé
et de la sécurité du travail**Président du conseil d'administration
et chef de la direction :
Luc Meunier 418 266-4000**Commission des
normes du travail**Président-directeur général :
Michel Després 418 644-0817**Commission des
lésions professionnelles**Président :
Jean-François Clément 418 644-7464**Régie du bâtiment du Québec**Président-directeur général :
Daniel Gilbert 514 873-0976**Commission des
relations du travail**Présidente :
Andrée St-Georges 418 643-3208**MINISTRE**

David Whissell 418 643-5297

SOUS-MINISTRE

Julie Gosselin 418 643-2902

Secrétariat généralSecrétaire générale :
Jocelyne Hallé 418 643-2902**Sous-ministre adjointe aux
relations du travail**Suzanne Thérien 514 873-4678
418 643-2902**Direction générale
des relations du travail**Directeur :
Daniel Cholette 514 873-4636**Direction de la médiation-conciliation
et de la prévention (Montréal)**

Vacant

**Direction de la médiation-conciliation,
de la prévention et de l'arbitrage
(Québec)**Directrice :
Joanne Barabé 418 643-3239**Bureau d'évaluation médicale**Directeur :
D' André Perron 514 873-1923

1. Organigramme administratif en vigueur le 31 mars 2009.

Organismes budgétaires

**Conseil consultatif du travail
et de la main-d'œuvre**

Président :
Fernand Matteau 514 873-2880

Commission de l'équité salariale

Présidente :
Louise Marchand 418 644-2377

Cabinet du ministre

Directeur :
Alexandre Bibeau 418 643-5297

Conseil des services essentiels

Président :
M^e Edmund E. Tobin 514 873-7246

Direction des affaires juridiques

Directeur :
M^e Daniel Morin 418 643-4998

Direction des communications

Directrice :
Francine Tremblay 418 643-4508

Service à la clientèle

1 800 643-4817
418 643-4817

**Sous-ministre adjoint aux
politiques et à la recherche**

Normand Pelletier 418 643-7458

**Direction générale des politiques
et de la recherche**

Vacant

**Direction des politiques
du travail**

Directrice :
Danielle Girard 418 644-1639

**Direction de l'information
sur le travail**

Directeur :
Gilles Fleury 418 643-4907

**Direction de la recherche et de
l'innovation en milieu de travail**

Directeur :
Dalil Maschino 514 864-7768





2

DEUXIÈME PARTIE

LES RÉSULTATS OBTENUS EN VERTU DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008

ORIENTATION**1 Assurer une législation et des politiques du travail adaptées aux mutations économiques et sociales.****L'ENJEU**

Le ministère du Travail doit veiller à ce que les lois et les politiques du travail tiennent compte des mutations sociales et économiques.

Pour faire face à cet enjeu, le Ministère doit se donner les moyens de pressentir les tendances à venir, de mesurer les impacts prévisibles de ses actions, de préserver un échange constructif avec ses partenaires en conservant un esprit d'ouverture à l'égard du changement et du dialogue social.

Le Ministère entreprend donc des recherches et des analyses comparatives qui fournissent la rigueur nécessaire à la prise de décision. Il effectue aussi des études d'impact qui permettent d'évaluer les effets économiques des décisions sur les entreprises, les travailleurs et les conditions de travail.

Premier axe d'intervention – La recherche et le développement

La recherche et le développement soutiennent les décisions ministérielles et gouvernementales. Certaines études se penchent sur les réalités propres au Québec et servent à l'élaboration d'orientations ministérielles dans des dossiers particuliers, tandis que des analyses comparatives sur les institutions, les lois et les politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans divers pays éclairent les décisions.

Objectif 1.1

Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale

Indicateur de résultat

Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites

CODE DU TRAVAIL

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008

Maintien des services essentiels dans les résidences pour personnes âgées et dans le transport en commun

Résultats visés

2005

Résultats obtenus

À l'étude

Règlement des différends dans le régime des rapports collectifs du travail du secteur municipal

2005

À l'étude

Fonctionnement de la Commission des relations du travail

2005

Réalisé 2006-2007

RÉSULTATS 2008-2009

Il n'y a pas eu de travaux législatifs relatifs au Code du travail.

Information sur les résultats

Les travaux dont il a été fait mention dans le précédent rapport annuel sont restés en suspens. D'autres priorités législatives ont retenu l'attention du ministère du Travail, telles que la *Loi sur les normes du travail* et les travaux liés à la *Loi sur l'équité salariale*⁶.

TRAVAILLEURS ATYPIQUES ET PROTECTION SOCIALE

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Orientations ministérielles relatives aux suites à donner au rapport Bernier sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle

Résultat visé

2006

Résultat obtenu

Dossier en attente

RÉSULTATS 2008-2009

Au cours de 2008-2009, il n'y a pas eu de développement législatif ou de règlement dans ce domaine.

Information sur les résultats

Des travaux ont été menés en vue de dresser des orientations pour certains sujets abordés dans le rapport Bernier. Il a été décidé d'intégrer la problématique à celle de la diversité des statuts d'emploi qui sera dans le *Plan stratégique 2009-2012*. Le ministère du Travail a décidé d'inviter la Commission des normes du travail (CNT) et la Commission

6. Les précisions sur ces travaux législatifs sont données plus loin aux pages 20 et 26.

de la santé et de la sécurité du travail (CSST) à participer à ses travaux. En outre, il collabore avec le Secrétariat de la jeunesse pour examiner les besoins en protection sociale des personnes étant dans une situation de travail non traditionnelle.

INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION		
Résultats visés dans le <i>Plan stratégique 2005-2008</i>	Résultats visés	Résultats obtenus
Négociation d'une nouvelle entente entre le Québec et l'Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre	2005	Réalisé 2006-2007
Réflexion sur le régime de relations du travail pouvant mener à des modifications législatives	2005	Réalisé 2005-2006
Autre résultat 2008-2009 (non inscrit dans le <i>Plan stratégique 2005-2008</i>)		
Entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Nouveau-Brunswick sur la mobilité de la main-d'œuvre et la reconnaissance de la qualification professionnelle, des compétences et des expériences de travail dans l'industrie de la construction		
L'entente entre le gouvernement du Nouveau-Brunswick et le gouvernement du Québec fut signée le 3 octobre 2008. Elle est entrée en vigueur le 3 mars 2009.		

Information sur les résultats

L'entente entre les gouvernements du Nouveau-Brunswick et du Québec établit des mesures qui facilitent l'accès mutuel au marché du travail dans le secteur de la construction des deux provinces.

Autre résultat 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles

Les deux parties se sont engagées le 17 octobre 2008 à conclure des arrangements en vue de la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles pour neuf métiers de la construction.

Information sur les résultats

Dans la Stratégie gouvernementale d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre, le premier ministre Jean Charest lançait, le 3 mars 2008, le plan d'action visant à créer un nouvel espace économique pour le Québec.

La négociation d'une entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles est l'un des cinq chantiers de ce plan d'action.

En mai 2008, une délégation du Québec s'est rendue à Paris afin de prendre connaissance du régime français de qualification professionnelle. En septembre 2008, une deuxième mission permettait d'amorcer le processus des appariements pour neuf métiers de la construction.

Autre résultat 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Accord élargi sur le commerce et l'économie entre le Québec et l'Ontario

Participation aux négociations de cet accord entre les deux provinces pour la partie portant sur la mobilité de la main-d'œuvre dans le secteur de la construction.

Information sur les résultats

L'Accord élargi sur le commerce et l'économie entre le Québec et l'Ontario est l'un des cinq chantiers du plan d'action visant à créer un nouvel espace économique pour le Québec.

Le Ministère a participé aux rencontres entre la table sectorielle sur la mobilité et la table centrale de négociation de l'Accord élargi et a collaboré à la rédaction du chapitre portant sur la mobilité de la main-d'œuvre.

Autre résultat 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Accord sur le commerce intérieur

Le 16 janvier 2009, les modifications du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI) ont été signées par les premiers ministres des provinces et territoires canadiens ainsi que par le premier ministre du Canada.

Information sur les résultats

Il s'agit du dernier volet du plan d'action visant à créer un nouvel espace économique. Rappelons que, lors de la réunion de juillet 2008, le Conseil de la Fédération donnait le mandat au Forum des ministres du marché du travail de revoir le chapitre 7 de l'ACI pour accroître la mobilité pancanadienne de tous les travailleurs qualifiés dans un métier ou une profession.

Le Ministère a analysé des modifications discutées dans un comité interministériel coordonné par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) sur le chapitre 7 de l'ACI portant sur la mobilité de la main-d'œuvre et a participé à des réunions pour discuter de ces modifications. Le Ministère a également participé aux ateliers de concordance des métiers de l'automobile désignés par le Programme de normes interprovinciales Sceau Rouge.

Autre résultat 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Adoption de la Loi modifiant la Loi sur les normes du travail concernant principalement les réservistes (2008, c. 30)

Cette loi permet à un salarié qui est un réserviste des Forces canadiennes de s'absenter, sans salaire, et de conserver son lien d'emploi pour participer à l'entraînement annuel et à diverses opérations des Forces canadiennes à l'étranger et, dans certains cas, au Canada. Cette loi a été adoptée le 29 octobre et sanctionnée le même jour.

Information sur les résultats

L'adoption de ces nouvelles dispositions vise à préserver le lien d'emploi d'un salarié qui est membre de la réserve des Forces canadiennes en lui permettant, à certaines conditions, de s'absenter de son travail, sans salaire, pour une période pouvant aller jusqu'à dix-huit mois afin de prendre part à une mission à l'étranger. De plus, un salarié pourrait également se prévaloir d'un tel congé pour intervenir au Canada en cas de sinistres majeurs ou de situations d'urgence. À la fin de son absence, le salarié peut réintégrer son emploi habituel.

DOSSIERS EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES	
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultat visé
Harcèlement psychologique au travail	
<i>En collaboration avec la Commission des normes du travail</i>	
Suivi de l'évolution et de l'application des dispositions relatives au harcèlement psychologique (<i>Loi sur les normes du travail</i>)	Processus continu
RÉSULTAT 2008-2009	
Aucune sollicitation de la Direction des politiques du travail pour la révision de la Loi.	

Information sur les résultats

La Commission des normes du travail est responsable de l'application de la Loi. Le ministère du Travail n'a pas eu de demande relative à ces dispositions nécessitant une intervention législative.

DOSSIERS EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES	
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultat visé
Retraite progressive	
<i>En soutien au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)</i>	Selon l'échéancier du MESS
RÉSULTAT 2008-2009	
Le projet de loi a été sanctionné en décembre 2007.	

DOSSIERS EN COLLABORATION AVEC D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES	
Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultat visé
Conciliation travail-famille	
<i>En soutien au ministère de la Famille et des Aînés (MFA)</i>	Selon l'échéancier du MFA
RÉSULTATS 2008-2009	
Collaboration au comité de travail mis en place par le ministère de la Famille et des Aînés pour établir un programme de certification des entreprises à des normes de la conciliation travail-famille.	
Collaboration à un projet de recherche de l'ACALO portant sur l'effet des mesures de la conciliation travail-famille dans les entreprises.	

Information sur les résultats

En 2008-2009, le Ministère a participé à un comité de travail implanté par le ministère de la Famille et des Aînés en vue d'élaborer un projet de certification des entreprises en matière de conciliation travail-famille. Ce comité, qui comprenait des représentants de trois entreprises et centrales syndicales, de deux ministères ainsi qu'une universitaire, sous la coordination du Bureau de normalisation du Québec, a produit un document en vue de permettre aux entreprises d'obtenir une certification pour leur programme de conciliation travail-famille. Ce projet a été soumis à la consultation publique au printemps de 2009.

Le Ministère a également collaboré à un projet de recherche de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) visant à réaliser une étude sur l'état de la situation au Canada et sur les effets de la conciliation travail-famille dans les entreprises. La contribution du Ministère à cette étude a consisté à produire une revue de la documentation en langue française existant sur ce thème. L'étude finale est accessible dans le site Internet de l'ACALO⁷.

AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES ET INTERNATIONALES		
Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Rapports à l'Organisation internationale du travail sur l'impact des législations québécoises concernant le respect des conventions internationales dans le domaine du travail	Annuel	Réalisé
Représentation du Québec à la Conférence internationale du travail	Annuel	Non réalisé
Analyse des projets d'entente ou d'accord international	En continu	Réalisé
Participation à l'élaboration d'une entente intergouvernementale canadienne sur les accords internationaux de coopération	2005	Réalisé (signature en janvier 2008)

RÉSULTATS 2008-2009

Rapports à l'Organisation internationale du travail (OIT)

État de situation au Québec au regard de la convention n° 1 de l'OIT portant sur la durée du travail (industrie) et de la convention n° 14 portant sur le repos hebdomadaire (industrie) et de la convention n° 182 sur les pires formes de travail des enfants.

Participation du Québec à la Conférence internationale du travail de l'OIT

Aucun représentant du ministère du Travail n'a participé à la Conférence qui s'est tenue du 28 mai au 13 juin 2008 à Genève.

Analyse des projets d'entente ou d'accord international

Suivi et analyse de la négociation des accords de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la Colombie et entre le Canada et la Jordanie.

Information sur les résultats

Rapports à l'Organisation internationale du travail (OIT)

Le ministère du Travail a répondu à toutes les demandes de rapports de l'OIT relatives à son champ de compétence pendant l'année 2008-2009. Durant cette période, le ministère du Travail a en effet préparé des rapports sur l'état de situation au Québec au regard des conventions de l'OIT n° 1 sur la durée du travail (industrie) et n° 14 sur le repos hebdomadaire (industrie) et n° 182 sur les pires formes de travail des enfants.

Participation du Québec à la Conférence internationale du travail de l'OIT

Les grands thèmes de la Conférence annuelle de l'OIT qui s'est tenue en juin 2008 ne relevaient pas directement du champ d'intervention du ministère du Travail. Ce dernier a donc renoncé à y assister, le Québec étant représenté par d'autres ministères (Affaires municipales, Région et Occupation du territoire, Emploi et Solidarité sociale, Relations internationales).

7. http://www.caall-acalo.org/about_projects_worklifebalance_fra.shtml.

Analyse des projets d'entente ou d'accord international

Le ministère du Travail doit émettre des commentaires aux ministères responsables des négociations sur le travail qui concernent les nouvelles ententes de libre-échange et la mise en œuvre des accords internationaux de coopération dans le domaine du travail.

Cette année, il a participé au suivi et à l'analyse de la négociation des accords de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la Colombie et entre le Canada et la Jordanie.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Participation à des missions et collaboration avec des administrations étrangères.

Information sur les résultats

Le ministère du Travail a participé à un atelier organisé par le Réseau interaméricain de l'administration dans le domaine du travail qui relève de l'Organisation des États américains. Cet atelier, qui s'est tenu à Québec en février 2009, portait sur l'état des systèmes d'information sur le marché du travail, en particulier pour offrir des statistiques sur la migration des travailleurs. Enfin, le ministère du Travail a présenté à une mission française l'état de situation dans le domaine du travail au Québec.

En 2008-2009, la Direction générale des relations de travail (DGRT) a collaboré avec différentes institutions administratives extérieures au Québec pour partager leur expertise en relation du travail. À l'été de 2008, le Ministère a participé à la rencontre annuelle de l'Association of Labor Relations Agencies (ALRA), une organisation qui regroupe des organismes des États-Unis et de plusieurs administrations du Canada. Des médiateurs-conciliateurs ont participé à deux missions, l'une au Maroc et l'autre en Nouvelle-Calédonie. La Direction a également reçu une délégation patronale-syndicale de la Nouvelle-Calédonie venue étudier le régime des relations du travail québécois.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Réunion annuelle des ministres responsables du Travail.

Le ministre du Travail du Québec a participé à la réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres responsables du Travail, réunis dans le cadre de l'ACALO, qui s'est tenue en Alberta du 21 au 23 janvier 2008. Parmi les sujets abordés figuraient les répercussions de la situation économique sur le monde du travail, la conciliation entre le travail et la vie personnelle, les normes du travail et les engagements du Canada sur la scène internationale.

Deuxième axe d'intervention – L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire

Conformément au plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif, le Ministère doit réaliser des études d'impact au moment de la préparation de certains projets de loi ou de règlement afin d'en évaluer les effets significatifs. Ces études sont de nature prévisionnelle, tandis que d'autres sont de nature rétrospective en vue de mesurer les effets produits par une disposition. De plus, dans certains cas, un mécanisme d'évaluation est prévu après cinq ans d'application pour alimenter la décision de maintenir, corriger ou abroger une disposition législative.

Objectif 1.2

Améliorer la qualité et l'efficacité du cadre réglementaire

Indicateur de résultat

Production des biens livrables dans le respect des échéances prescrites

SALAIRE MINIMUM

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum

Résultat visé

Dépôt de l'étude en mai 2005

Résultat obtenu

Réalisé 2005-2006

RÉSULTATS COMPLÉMENTAIRES 2008-2009 (non inscrits dans le Plan stratégique 2005-2008)

Résultats du processus annuel de révision du salaire minimum au 1^{er} mai 2008.

Augmentation du salaire minimum de 0,50 \$ l'heure, passant de 8,00 \$ à 8,50 \$.

Augmentation du salaire minimum applicable aux salariés au pourboire, passant de 7,25 \$ à 7,75 \$ l'heure.

Augmentation du salaire minimum applicable aux salariés de certains secteurs de l'industrie du vêtement, passant de 8,25 \$ à 8,50 \$ l'heure.

Information sur les résultats

Le ministère du Travail applique une procédure formelle pour la révision annuelle du salaire minimum. Celle-ci comporte un cadre de référence comprenant onze indicateurs socio-économiques qui permettent de déterminer la pertinence de modifier le taux général du salaire minimum en vigueur. Ces indicateurs garantissent que le nouveau taux assurera une rémunération équitable aux bas salariés et maintiendra une incitation au travail pour les prestataires de la sécurité du revenu, tout en faisant en sorte de ne pas constituer une entrave à l'emploi des travailleurs peu qualifiés ou nuire à la compétitivité des entreprises.

Ces divers taux sont prescrits par le *Règlement sur les normes du travail* (R.R.Q., 1981, c. N-1.1, r. 3) et le *Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement* (R.R.Q., 1981, c. N-1.1, r. 3.1).

Le processus de révision annuel du salaire minimum s'est amorcé de nouveau au cours de l'été de 2008 et a donné lieu à la publication de deux projets de règlement à la Gazette officielle du Québec du 30 janvier 2009. Le projet concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail vise à hausser de 0,50 \$ le taux général du salaire minimum et de 0,25 \$ celui applicable aux salariés au pourboire.

Le comité interministériel pour la révision triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum évalue tous les trois ans la méthode et les critères utilisés pour effectuer les études d'impact de la hausse du salaire minimum. À l'automne de 2008, les membres du comité interministériel ont décidé de conserver la méthode existante en y ajoutant une nouvelle section visant les effets de la hausse du salaire minimum sur la pauvreté.

TRAVAILLEURS ATYPIQUES

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Recherche sur les nouvelles formes de relations d'emploi en collaboration avec l'ensemble des provinces canadiennes

Résultat visé

Rapport final :
2006

Résultat obtenu

Réalisé
2006-2007

ÉVALUATION DES MODIFICATIONS AU CODE DU TRAVAIL ET
À LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Évaluation de l'atteinte des objectifs au regard de certaines modifications apportées au *Code du travail* et à la *Loi sur les normes du travail* entre 2001 et 2003

Résultat visé

2006

Résultat obtenu

Projet abandonné

RÉSULTATS 2008-2009

Projet abandonné : évaluation prise en charge par les organismes.

Pour évaluer le degré d'atteinte des objectifs liés aux modifications législatives apportées au *Code du travail* (L.R.Q., c. C-27) et à la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., c. N-1.1) entre 2001 et 2003, le Ministère avait prévu une série d'indicateurs destinés à faire l'évaluation des effets de la réforme. Le projet a été abandonné en 2008-2009 pour deux raisons. La Commission des relations du travail, issue de la réforme du *Code du travail* en 2001, ayant produit elle-même l'évaluation des effets de sa création après cinq années d'existence, il devenait ainsi inutile que le Ministère fasse le même exercice. Par ailleurs, la Commission des normes a réalisé des travaux d'évaluation de la mise en œuvre des dispositions visant à contrer le harcèlement psychologique dans les milieux de travail.

ALLÈGEMENT ET SIMPLIFICATION DU RÉGIME DES DÉCRETS DE CONVENTION COLLECTIVE

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Modifications législatives visant l'application du régime et le fonctionnement des comités paritaires

Résultat visé

2006

Résultat obtenu

En cours

RÉSULTATS 2008-2009

Travaux effectués en vue de documenter le fonctionnement des comités paritaires.

Information sur les résultats

Au cours de l'année, le Ministère a analysé des requêtes en modification de décrets de convention collective qui ont été envoyées par des comités paritaires. En outre, il a entrepris certains travaux afin de mieux connaître le fonctionnement de ces comités, notamment en ce qui a trait à leur administration. Les comités paritaires ont été rencontrés à cet effet.

Par ailleurs, un sondage a été effectué auprès des directeurs généraux des comités paritaires afin d'évaluer la pertinence des renseignements recueillis dans le rapport annuel que chaque comité paritaire est tenu de remettre au ministère du Travail. Les résultats du sondage permettront au Ministère d'actualiser le format du rapport annuel pour les années futures.

ÉTUDE QUINQUENNALE SUR L'ÉVOLUTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL AU QUÉBEC (en partenariat)

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Mise en place des instances de coordination	2005	Réalisé 2005-2006
Démarches pour obtenir le financement nécessaire	2005	Réalisé 2006-2007
Élaboration d'un outil de mesure	2005-2006	Réalisé 2007-2008
Réalisation de l'étude	2006-2008	En cours

RÉSULTAT 2008-2009

Étude québécoise des conditions de travail, d'emploi et de santé et sécurité du travail.

Compilation, traitement statistique des données de l'enquête et rédaction du chapitre 2 du rapport d'enquête.

Information sur les résultats

L'article 85 de la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2002, c. 80) attribue au ministre du Travail une nouvelle obligation ainsi libellée : « Le ministre effectue aussi ou fait effectuer, en collaboration avec les organismes concernés, et rend disponible à tous les cinq ans une étude sur l'évolution des conditions de travail au Québec ».

Six ministères et organismes ont convenu de mettre en commun leurs ressources pour réaliser une étude d'envergure sur les conditions de travail, la santé et la sécurité du travail au Québec. Il s'agit du ministère du Travail, du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Commission des normes du travail, de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité au travail, de l'Institut national de santé publique du Québec et de l'Institut de la statistique du Québec.

Le Ministère a participé à la compilation, au traitement statistique des données et à la rédaction du chapitre 2 du rapport d'enquête consacré à la description des conditions du travail et de l'emploi au Québec. Le rapport d'enquête devrait être rendu public à la fin de 2009 par l'Institut national de santé publique du Québec, l'Institut de la statistique du Québec et l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail. Selon le protocole d'entente signé par tous les partenaires ayant financé cette enquête, aucun résultat partiel ne peut être rendu public avant la diffusion officielle du rapport d'enquête.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le Plan stratégique 2005-2008)

Projet de loi modifiant la Loi sur l'équité salariale

Analyse des informations contenues dans le rapport du ministre du Travail et des commentaires formulés par les partenaires et examen du projet de loi pour identifier les problématiques.

Information sur les résultats

Conformément à l'article 130 de la *Loi sur l'équité salariale*, le *Rapport du ministre du Travail sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale - La Loi sur l'équité salariale : un acquis à maintenir* a été déposé à l'Assemblée nationale le 21 novembre 2006. Il explorait notamment l'opportunité de maintenir cette loi ou de la modifier. Il en a résulté des consultations auprès des partenaires patronaux, syndicaux et du mouvement des femmes, notamment à l'occasion de la Commission de l'économie et du travail qui a tenu des auditions en février 2008. La Commission avait préalablement reçu 45 mémoires et 23 d'entre eux ont été présentés en commission parlementaire.

Les consultations publiques ont été suivies de rencontres bilatérales avec plusieurs groupes en vue de dégager des amendements législatifs souhaitables. Un projet de loi fut déposé à l'Assemblée nationale le 12 mars 2009.

ORIENTATION

2

Contribuer à la prévention et au règlement des mésententes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques.

L'ENJEU

Le Ministère s'est donné des orientations misant sur la prévention et la responsabilisation des acteurs de même que sur l'amélioration des pratiques pour favoriser l'établissement et le maintien de relations du travail empreintes d'ouverture et de respect mutuel ainsi que pour promouvoir des conditions équitables, soutenant la performance des organisations de façon durable.

Pour cela, le Ministère offre aux acteurs des services efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins. Toutefois, son intervention dépend de l'initiative des parties qui font appel à ses services pour les aider à parvenir à une entente grâce à l'intervention d'un médiateur-conciliateur ou, exceptionnellement, pour permettre de régler un différend par la nomination d'un arbitre.

Enfin, le Ministère offre aussi aux parties la possibilité d'obtenir une évaluation médicale lorsqu'une question de cet ordre fait l'objet d'une contestation ou lorsque la Commission de la santé et de la sécurité du travail désire avoir un avis dans un dossier de personnes victimes d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle. Ces services étant dépendants de la demande externe, il apparaît difficile de les évaluer sous l'angle quantitatif.

Le Ministère participe également à la diffusion et à la promotion des meilleures pratiques en milieu de travail.

À cela s'ajoutent certaines activités qui n'étaient pas incluses dans le *Plan stratégique 2005-2008*. Le traitement des demandes d'enquête en vue de vérifier le respect des dispositions antibriseurs de grève prévues au *Code du travail* en est un exemple.

Premier axe d'intervention – Les services aux parties

Les interventions directes offertes aux représentants des employeurs et des syndicats sont constituées, d'une part, de services d'aide à la prévention et au règlement des mécontentes et, d'autre part, de l'évaluation médicale des personnes victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Objectif 2.1

Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins

En se plaçant dans une optique de responsabilisation des acteurs, les services de médiation-conciliation du Ministère visent à aider les parties à régler leur mécontente.

MÉDIATION, CONCILIATION ET ARBITRAGE

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
--	-----------------	-------------------

Réduction des délais de réponse aux demandes d'intervention

Compilation et mesure des délais actuels	2005	Réalisé 2005
Détermination des cibles d'amélioration	2005	Réalisé 2005
Mise en œuvre de la stratégie de réalisation et évaluation des résultats	2006-2008	Réalisé 2006-2008

RÉSULTATS 2008-2009

TYPES D'INTERVENTION	Dossiers conclus	Délai moyen ^a
----------------------	------------------	--------------------------

- Médiation-conciliation pour la négociation de contrats collectifs de travail	398	1,6 jour civil
- Suivi de dossiers à risque et dossiers particuliers	32	
- Médiation-conciliation pour l'amélioration des relations du travail	105	
- Médiation-conciliation prédécisionnelle (harcèlement psychologique et médiation préarbitrale de griefs)	42	
- Présentation des services - Diffusion	11	
Total	588	

a. Le délai entre la réception de la demande d'intervention et l'assignation d'une personne au dossier est mesuré en jour civil et non en jour ouvrable.

Information sur les résultats

La Direction générale des relations du travail avait, au 1^{er} avril 2008, 310 dossiers en cours, auxquels se sont ajoutés 568 dossiers durant l'année. Les services offerts dans 878 dossiers jusqu'à la fin de l'année de référence ont permis 588 règlements ou conclusions laissant, au 31 mars 2009, 290 dossiers en cours. Mentionnons que le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 (PAGD) prévoyait un volume moyen de 600 interventions, dont près du quart sont de nature préventive. Précisons que les 398 dossiers conclus regroupaient plus de 66 000 salariés.

En ce qui concerne les contrats collectifs, le nombre moyen de jours d'intervention est passé graduellement de 3,8 à 5,4 jours de rencontre entre 2000 et 2007. Pour 2008, ce nombre est sensiblement le même avec une moyenne de 5,5 jours d'intervention en présence des parties.

Les points en litige au cours d'un arrêt de travail

Selon les données du Ministère, les principaux points en litige qui ont mené à un arrêt de travail dans le secteur privé au cours de l'année civile 2008 ont considérablement changé par rapport à 2007. Ainsi, les dispositions relatives au salaire, qui sont demeurées au premier rang des préoccupations des parties, ont été à l'origine d'un nombre plus important de jours-personnes perdus. C'est aussi le cas des dispositions concernant la durée de la convention et la charge de travail, qui viennent respectivement en 2008 aux deuxième et troisième rangs des points en litige. À l'opposé, les autres points en litige (horaire de travail, sous-traitance et charge de travail) ont tous diminué en importance par rapport à 2007.

Nombre de jours-personnes perdus en raison d'un arrêt de travail dans le secteur privé selon le principal point en litige au Québec au cours des années civiles 2007 et 2008

Points en litige	2007		2008	
Salaire	36 460	21,7 %	103 662	39,3 %
Durée de la convention	7 788	5,0 %	64 050	24,3 %
Charge de travail	80	0,1 %	42 633	16,2 %
Horaire de travail	26 126	15,6 %	22 124	8,4 %
Sous-traitance	9 793	5,8 %	1 819	0,7 %

Le tableau suivant indique le volume de la prestation de services ainsi que les résultats atteints relativement aux demandes de nomination d'arbitres de grief et d'arbitres de différend.

ARBITRAGE DE GRIEF ET DE DIFFÉREND

Le Ministère répond à la demande d'intervention. Aucune cible quantitative n'a été inscrite dans le *Plan stratégique 2005-2008*^b.

RÉSULTATS 2008-2009

Indicateurs d'activité	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de nominations d'arbitre de grief	3 119	3 191	2 493	2 355
Nombre de nominations d'arbitre de différend	39	124	218	45

b. Le volume moyen de nominations d'arbitre indiqué dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 est de plus de 2 500.

Information sur les résultats

Un grief renvoie à une mésentente relative à l'interprétation ou à l'application d'une clause d'une convention collective en vigueur. Il est à distinguer du différend qui est une mésentente survenant au cours de la négociation, du renouvellement ou de la réouverture d'une convention collective.

L'arbitrage de grief

La plupart des conventions collectives prévoient une procédure de règlement de griefs et d'arbitrage. Lorsque les parties ne s'entendent pas sur le choix d'un arbitre, elles s'adressent au ministre du Travail pour que celui-ci en désigne un d'office. Le choix se fait à partir de la liste constituée par le Ministre sur recommandation du Conseil

consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM), conformément aux dispositions de l'article 77 du *Code du travail*. De plus, tel que l'indique le PAGD de l'année 2008-2009, le Ministère a effectué d'importantes médiations préarbitrales de griefs dans le secteur de la santé et des services sociaux.

En 2008-2009, le Ministre a procédé à la nomination de 2 355 arbitres de grief pour traiter un total de 4 021 griefs. Le volume moyen indiqué dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 était de 2 500 nominations.

L'arbitrage de différend

En 2008-2009, les demandes d'arbitrage de différend découlant de l'une ou l'autre des dispositions du *Code du travail* ou de lois spéciales se répartissent ainsi :

- l'arbitrage volontaire (article 74 du *Code du travail*) : une demande;
- l'arbitrage de première convention collective (article 93 du *Code du travail*) : 27 demandes;
- l'arbitrage de différend chez les policiers ou les pompiers municipaux (article 97 du *Code du travail*) : 14 demandes;
- l'arbitrage de différend dans le secteur des affaires sociales (« loi 30 ») : 10 demandes.

Honoraires et débours liés aux frais d'arbitrage

En 2008-2009, le remboursement des honoraires des arbitres de différend a atteint 351 913,26 \$, une hausse technique de plus de 25 000 \$ car 10 000 \$ auraient dû être comptabilisés l'année d'avant, cet écart comptable résultant d'un point technique du système de gestion informatisé SAGIR (stratégies d'affaires en gestion intégrée des ressources).

LE BUREAU D'ÉVALUATION MÉDICALE

Mandat

Le Bureau d'évaluation médicale (BEM) a le mandat d'appliquer le mécanisme d'évaluation médicale prévu à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Rôle

Le rôle du BEM consiste à donner un avis sur les cinq sujets médicaux énoncés dans la Loi :

- le diagnostic;
- la date ou la période prévisible de consolidation de la lésion;
- la nature, la nécessité, la suffisance ou la durée des soins ou des traitements administrés ou prescrits;
- l'existence ou le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique;
- l'existence ou l'évaluation des limitations fonctionnelles du travailleur.

Contexte d'une demande d'évaluation au BEM

L'avis du membre du BEM est requis lorsqu'il y a une divergence d'opinions portant sur les sujets médicaux entre le médecin traitant du travailleur et le médecin désigné par l'employeur ou le médecin désigné par la CSST. La CSST peut toutefois demander un avis au BEM sans divergence d'opinions au préalable.

À la suite de l'avis du BEM, la CSST rendra une décision qui pourra éventuellement être contestée par le travailleur ou l'employeur devant la Commission des lésions professionnelles (CLP).

Membres

Sur recommandation des ordres professionnels concernés, le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (CCTM) soumet annuellement au Ministre avant le 15 mars une liste de professionnels de la santé qui acceptent d'agir comme membres du BEM.

En 2008, le BEM était constitué de 84 membres, répartis en 16 spécialités, soit 80 médecins spécialistes, 2 omnipraticiens et 2 dentistes.

Lieux d'activités

Les activités du BEM s'effectuent principalement dans les bureaux de Montréal et de Québec. Toutefois, le BEM a augmenté la fréquence des services rendus en région (Gatineau, Granby, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières).

Résultats stratégiques

Cheminement des dossiers traités

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) traite annuellement environ 132 000 dossiers ouverts à la suite d'une lésion professionnelle (CSST, *Rapport annuel de gestion 2007*). De ce nombre en 2008, 10 771 (8,2 %) ont fait l'objet d'un avis du BEM.

Quelque 19 % des dossiers ayant requis un avis du BEM (2 055/10 771) feront l'objet d'une contestation devant la CLP. Cela signifie que 81 % des dossiers se règlent après l'avis du BEM, et ce, sans recours au tribunal administratif spécialisé.

Les statistiques en provenance de la CLP démontrent que 84 % des avis du BEM (1 727/2 055) sont confirmés intégralement ou partiellement par une décision de la CLP. La majorité des dossiers confirmés partiellement ont été réglés à l'intérieur du processus de conciliation de la CLP.

Budget

Le BEM disposait d'un budget prévisionnel de près de 2,6 millions de dollars pour l'année 2008.

Répartition des avis produits par spécialité médicale

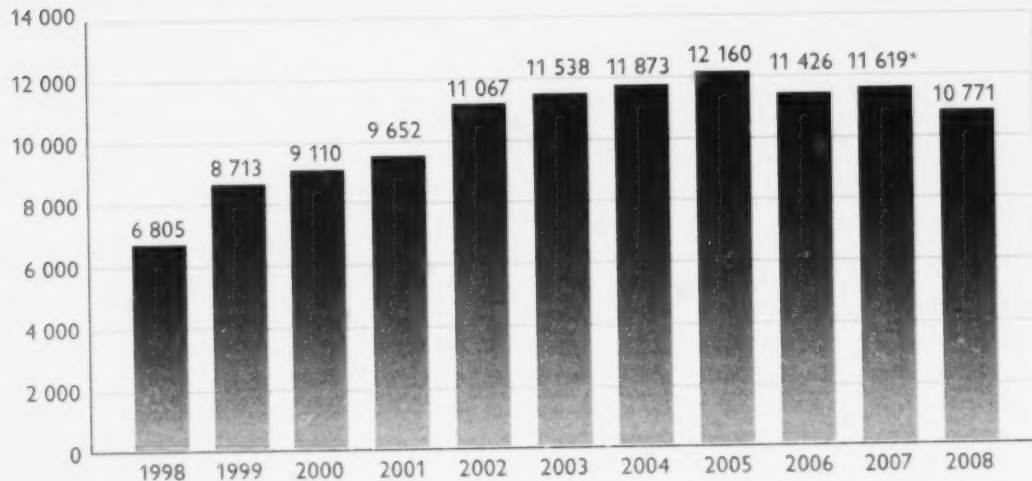
Cette liste nous indique que la plus grande proportion des demandes d'avis est assignée en chirurgie orthopédique, soit 75 % (8 074/10 771), suivie de la physiatrie 9,2 % (994/10 771) et de la neurochirurgie 5,7 % (610/10 771). Ces proportions demeurent constantes par rapport à 2007.

Répartition des avis formulés par le BEM selon la spécialité médicale en 2008*			
Spécialité médicale	Montréal	Québec	Total
Chirurgie buccale	0	4	4
Chirurgie cardio-vasculaire et thoracique	0	3	3
Chirurgie générale	19	5	24
Chirurgie orthopédique	5 476	2 598	8 074
Chirurgie plastique	295	188	483
Dentiste	4	0	4
Dermatologie	10	0	10
Gastro-entérologie	0	5	5
Médecine interne	0	1	1
Neurochirurgie	445	165	610
Neurologie	202	67	269
Omnipraticien (généraliste)	0	33	33
Ophtalmologie	11	2	13
Oto-rhino-laryngologie	42	0	42
Physiatrie	778	166	944
Pneumologie	3	2	5
Psychiatrie	168	74	242
Urologie	5	0	5
Total	7 458	3 313	10 771

Évolution du volume d'avis produits de 1998 à 2008

De 1998 à 2005, le nombre d'avis produits a connu une croissance très importante, passant de 6 805 à 12 160. En 2006 et 2007, ce nombre était demeuré relativement stable, oscillant autour de 11 500⁸. Il a fléchi en 2008 (10 771), soit une diminution de 856 avis produits. Cette diminution s'explique par une diminution du nombre total de demandes d'évaluation médicale et par une augmentation du nombre de désistements reçus après la demande d'évaluation, qui est passé de 999 en 2007 à 1 250 en 2008.

Évolution du volume total d'avis, 1998-2007



* En 2007, le nombre d'avis s'élevait à 11 627. L'écart entre ce dernier nombre et celui présenté au graphique est dû à huit avis demandés à la fois par la CSST et par l'employeur.

Répartition des avis produits selon l'origine de la demande de 1998 à 2008

En 2008, 73 % des avis ont été demandés par les employeurs et 27 % par la CSST. On remarque depuis 2001 une progression constante de demandes d'évaluation en provenance des employeurs (65 %) par rapport à celles provenant de la CSST.

Parmi ces dernières, 9 % (979/10 771) constituaient des demandes non fondées sur une divergence d'opinions entre le médecin qui a charge et le médecin désigné par la CSST. Rappelons que cette proportion était de 10 % en 2007 : la CSST peut demander un avis au BEM en l'absence de divergence d'opinions avec les conclusions du médecin qui a charge.

8. Le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 a fixé le volume moyen de production des avis médicaux aux alentours de 12 000.

BUREAU D'ÉVALUATION MÉDICALE						
Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008				Résultats visés		
Diminution du nombre d'avis complémentaires à la CSST				Taux d'avis complémentaires imputables au BEM à moins de 1,5 % d'ici 2008		
Amélioration de la qualité des avis médicaux				Indice abandonné en 2005 au profit des moyens assurant l'amélioration continue de la qualité des avis		
RÉSULTATS 2008 (année civile)						
Indicateur d'activité			Indicateurs stratégiques	2006	2007	2008
Nombre d'avis médicaux			Taux d'avis complémentaires	1,6 %	1,4 %	1,5 %
2006	2007	2008	Délai légal moyen	10,5 jrs	11,5 jrs	11,2 jrs
11 426	11 627	10 771	Délai opérationnel moyen	37,1 jrs	31 jrs	34,1 jrs

c. La cible indiquée dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 doit être maintenue à un taux de 1,9 %.

Information sur les résultats

Taux d'avis complémentaires imputables au BEM

Un avis complémentaire est une suite à l'avis afin d'apporter un suivi ou des corrections à l'avis initial. Nous constatons une stabilisation entre 2006 et 2008 du nombre de demandes d'avis complémentaires imputables au BEM. Dans le plan stratégique 2005-2008, la cible à atteindre était fixée à moins de 1,5 % d'ici 2008; considérant la révision de la cible à 1,9 % inscrite dans le plan annuel de gestion des dépenses (PAGD) 2008-2009, cette dernière a été atteinte. Les efforts consacrés à l'amélioration de la qualité des avis ont contribué à l'atteinte de ce résultat.

Délais de traitement

Le délai opérationnel correspond au délai total de traitement d'une demande d'évaluation à partir de la date de réception du dossier en provenance de la CSST jusqu'à la date de transmission de l'avis par la poste.

Le délai légal correspond au délai à partir de la prise de connaissance du dossier par le membre du BEM jusqu'à la date de transmission de l'avis. Le BEM respecte le délai légal de 30 jours. La légère augmentation (3,1 jours) de la durée du délai opérationnel en 2008 est attribuable à des difficultés de recrutement de médecins, à la suite du départ de certains d'entre eux, et de personnel de soutien.

Moyens privilégiés pour améliorer la qualité des avis médicaux

Il est à noter que les activités de surveillance et de contrôle de la qualité de l'acte professionnel ainsi que le respect des obligations déontologiques et réglementaires s'appliquant aux médecins relèvent du Collège des médecins du Québec qui a une compétence exclusive en la matière.

Le BEM prend les moyens pour s'assurer que les avis respectent les recommandations du Collège des médecins, possèdent la rigueur scientifique, répondent aux sujets qui lui sont adressés et sont conformes au canevas proposé par la direction du BEM :

- recrutement ciblé de nouveaux membres;
- entrevue de sélection des nouveaux membres;
- formation des nouveaux membres;
- assignation d'un dossier selon la spécialité et l'expertise des membres,
- relecture et suggestion de correction des avis avant la signature;

- révision de 580 avis médicaux dépersonnalisés et évaluation de ces avis en utilisant la grille d'analyse de la qualité des avis;
- rencontres individualisées des membres et formation adaptée;
- sondage de satisfaction de l'entrevue avec le médecin;
- participation à l'élaboration d'un guide relatif à la médecine d'expertise en voie de réalisation. Ce guide édictera des normes et des recommandations s'appliquant au moment de l'évaluation ainsi qu'à la rédaction du rapport d'expertise et sera publié par le Collège des médecins du Québec.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Régionalisation permettant aux travailleurs d'obtenir l'évaluation médicale pour certaines spécialités médicales dans certaines régions.

Afin d'améliorer la qualité des services à notre clientèle, nous avons amorcé un processus de régionalisation à la suite des audiences de la Commission de l'économie et du travail. Il est dorénavant possible, pour certaines spécialités médicales, d'obtenir l'évaluation médicale dans certaines régions. Le BEM offre actuellement de tels services à Saguenay et Sherbrooke en neurochirurgie, à Gatineau et Granby pour la neurochirurgie, la physiothérapie et l'orthopédie et à Trois-Rivières pour l'orthopédie. La régionalisation a débuté en septembre 2007. Depuis son implantation, le BEM a donc augmenté sa capacité à effectuer des évaluations dans certaines régions.

Deuxième axe d'intervention – La qualité des pratiques

Pour stimuler les échanges entre partenaires du monde du travail, aller à la source des informations et contribuer aux débats publics, le Ministère participe à des forums et à la rédaction de synthèses sur les expériences vécues et les démarches innovatrices. Leur contenu et les discussions sont diffusés régulièrement, rendant compte d'expériences concrètes, novatrices et soutenant l'amélioration des pratiques en relations du travail.

Objectif 2.2

Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail

Indicateurs de résultat

Réalisation ou participation à des événements publics

Production de documents d'information et de soutien

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés
Développement et diffusion des pratiques novatrices	
Réalisation d'enquêtes et analyses de cas	25 par an
Production de documents de support pour chaque forum	3 à 4 documents par an
Diffusion dans le site Web des outils de travail et du suivi des forums	Une section thématique pour chacun des forums
Forums du monde du travail	
Organisation de forums sur des thèmes à déterminer avec les partenaires des milieux de travail	Réunir plus de 300 participants dans une dizaine d'ateliers distincts
RÉSULTATS 2008-2009	
Enquêtes et analyses de cas	4 études de cas destinées à la revue <i>Regards sur le travail</i> et à la section Web <i>Les innovations en milieu de travail</i> .
Production de documents de support	Production du rapport sur les résultats d'une enquête sur l'innovation organisationnelle au Québec.
Diffusion dans le site Web des outils de travail et de suivi	Aucune diffusion.
Organisation de forums	Projet de forum en 2008 : aucun. Participation à l'organisation et à la tenue des <i>Deuxièmes journées internationales d'études sur le travail et les pratiques d'intervention</i> qui ont eu lieu en août 2008.

Information sur les résultats

Enquêtes et analyses de cas

Afin de diffuser l'information sur les pratiques innovantes, le Ministère effectue des entrevues auprès de représentants patronaux et syndicaux. Celles-ci ont mené à quatre études de cas pour l'année 2008-2009. Deux études ont été publiées dans la revue *Regards sur le travail*. Deux autres seront publiées dans la section du site Web du Ministère consacrée aux innovations en milieu de travail qui sera réorganisée en fonction du plan d'amélioration de l'information prévu dans le *Plan stratégique 2009-2012*.

Production de documents de support

Lors des Deuxièmes journées internationales sur les mutations du travail, tenues en août 2008, le rapport sur les résultats d'une enquête sur l'innovation organisationnelle au Québec a été déposé auprès des organisateurs du forum. Ce document présente les résultats d'une enquête sur l'innovation en matière de relations du travail, de gestion de la production et des ressources humaines et d'organisation du travail qui fut menée auprès de 265 entreprises établies au Québec.

Organisation de forums

Le Ministère a décidé d'investir des ressources dans le projet de forum international initié, du côté québécois, par le Département de relations industrielles de l'Université Laval. Celui-ci rejoignait en effet les objectifs du Ministère. Il s'est donc joint au comité organisateur des Deuxièmes journées internationales sur les mutations du travail qui se sont tenues à Québec du 27 au 29 août 2008. Ce forum international, *Regards croisés sur les mutations du travail*, a permis à des experts, des praticiens et des intervenants de différents milieux et de divers pays d'échanger sur leurs connaissances, leurs recherches et leurs pratiques d'intervention concernant les thèmes reliés au travail.

ORIENTATION

3 Fournir à nos clientèles une information et des connaissances sur le travail qui répondent à leurs besoins, qui soient fiables, accessibles et de qualité.

L'ENJEU

Le Ministère souhaite offrir un large éventail de services à ses clientèles. Au moyen de divers outils tels que des données, des statistiques, des enquêtes, des études et des recherches, le Ministère met à la disposition des citoyens des informations actualisées sur le monde du travail.

Les axes d'intervention sont donc de deux ordres : d'une part, le renseignement et la participation du citoyen, d'autre part, la production d'information et de connaissances sur le travail. Les cibles visent notamment, dans le premier cas, l'amélioration du site Web du Ministère ainsi que les délais de réponse aux citoyens. La régularité des publications, leur pertinence et leur fiabilité sont les objectifs visés dans le second cas.

Premier axe d'intervention – Le renseignement et la participation du citoyen

Le site Web et les communications directes avec la clientèle par voie téléphonique sont les deux moyens privilégiés pour transmettre des informations variées, parmi lesquelles se retrouvent notamment le contenu des lois concernant le travail, les droits individuels et collectifs de même que les produits et les services du Ministère.

Objectif 3.1

Offrir aux citoyens des services de renseignements et de référence qui soient efficaces, courtois et diligents

Indicateurs de résultat

Audimètre des publications

Accès au site Web

Délais de réponse téléphonique

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008

Résultats obtenus

Site Web

Amélioration générale du contenu et de l'architecture du site pour en faciliter l'utilisation par le citoyen

Refonte du site réalisée en 2005-2006

Mise en ligne de nouvelles séries documentaires sur les relations du travail avec aide à la recherche et au repérage de documents

Projet CORAIL : voir l'objectif 3.2

RÉSULTATS 2008-2009

Publications les plus téléchargées

Téléchargements

Le Code du travail en questions... et réponses!	11 147
Bulletin Info Travail	12 074
Revue Regards sur le travail	8 337
La productivité : définition et enjeux	7 553
Répertoire des comités paritaires	4 356
Liste des grèves et des lock-out en cours	4 177
L'anesthésie locale et régionale : les blocs et les infiltrations	3 217
La présence syndicale au Québec	2 305
Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique	2 565
Harcèlement psychologique au travail. Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail	1 797
Publications mensuelles	
Les ententes négociées	20 519
L'échéance de conventions collectives	24 005
Les arrêts de travail	6 205

RÉSULTATS 2008-2009

Fréquentation du site Web	2007-2008	2008-2009
Nombre de visites	284 882	290 317
Nombre de téléchargements de documents	256 807	217 343
Durée moyenne des visites	3,12 min	3,51 min

Information sur les résultats

Site Web

Le projet consistait à renouveler l'image du ministère du Travail en créant un nouveau concept visuel qui sera appliqué graduellement à tous les documents ministériels imprimés ainsi qu'au site Web et à l'intranet, ce qui constituera alors la nouvelle image institutionnelle.

Publications les plus téléchargées et fréquentation du site Web

Les titres des documents les plus téléchargés parmi tous ceux publiés connaissent presque partout une baisse modérée dans leurs statistiques par rapport à l'exercice précédent. Pour les parutions périodiques de statistiques, cette baisse dépasse les chiffres colligés pour l'exercice précédent de manière plus ou moins importante, selon les titres. Malgré la baisse en téléchargement de documents, le nombre de visites a connu une hausse. Finalement, la durée moyenne des visites a augmenté.

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultat visé	Résultat obtenu
Appels téléphoniques		
Maintien du délai de réponse en moins de 60 secondes	75 % des appels	72,5 %

RÉSULTATS 2008-2009

Appels téléphoniques et courriels	2007-2008	2008-2009
Appels reçus par le système informatisé ^d	13 441	12 113
Appels traités par le système informatisé en moins de 60 secondes	11 731	8 781
Taux de réponse en moins de 60 secondes par le système informatisé	87,3 %	72,5 %
Appels traités par le Service à la clientèle	9 903	7 808
Taux de traitement par le Service à la clientèle	73,7 %	64 %
Courriels reçus et traités	2 325	1 834
Courriels transmis	2 211	1 830
Ratio courriels/appels traités par le Service à la clientèle	23,5 %	23 %

d. Les appels reçus correspondent au nombre d'appels entrant dans l'application de réponse vocale interactive (RVI).

Information sur les résultats

Le taux de réponse en moins de 60 secondes, avec 72,5 %, est légèrement inférieur au résultat visé par le Plan stratégique 2005-2008, soit 75 %. Le résultat atteint constitue une diminution de 14,8 points de pourcentage par rapport à l'année précédente.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Émission des certificats de dépôt.

Au cours de l'année financière 2008-2009, 10 390 documents ont fait l'objet d'un dépôt au ministère du Travail, donnant ainsi lieu à l'émission d'un certificat aux parties signataires, à un tiers (s'il y a lieu) ou à un arbitre. Précisons que l'émission du certificat permet d'attester aux parties signataires ou à l'arbitre que le document a bel et bien été reçu au Ministère.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Participation aux travaux du comité interministériel pour l'élaboration d'un plan de communication gouvernemental pour le dossier du Nouvel espace économique.

Information sur les résultats

Le Ministère a participé au comité interministériel pour le développement des ententes, notamment avec la France pour le secteur de la construction.

Deuxième axe d'intervention – L'information technique et scientifique

Le Ministère met à la disposition de la population un large éventail d'informations, allant des données brutes aux analyses détaillées. Ainsi, les données et statistiques sur les conventions collectives et les arrêts de travail offrent des informations utiles aux praticiens, qu'il s'agisse du contenu des clauses de conventions collectives, de résumés d'ententes, de l'évolution des taux de salaires négociés ou du bilan de la présence syndicale au Québec. Certains articles fournissent des informations d'actualité et un éclairage sur les problématiques du moment, d'autres rendent compte des débats en cours dans le monde du travail ou relatent les choix novateurs effectués dans certaines entreprises. Dans la plupart des cas, plusieurs unités du Ministère sont amenées à collaborer à l'élaboration et à la diffusion de ces informations ainsi qu'à l'amélioration constante de leur qualité.

Objectif 3.2

Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour

Indicateurs de résultat

Accessibilité de l'information

Nombre de publications ministérielles et pertinence

RÉSULTATS 2008-2009

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Données et statistiques		
Analyse des conventions collectives	1 400 ^e	1 503
Résumés d'ententes négociées	210 ^f	127
Croissance des taux de salaire négociés	Trimestriel	Trois chroniques trimestrielles et le bilan annuel 2007 publié en mai 2008
Échéances des conventions collectives	Mensuel	Tous publiés
Statistiques sur les arrêts de travail	Mensuel	Tous publiés
Liste des grèves et lock-out	Quotidien	Tous publiés

e. La cible indiquée dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 est de 1 200.

f. La cible indiquée dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 est de 120.

Information sur les résultats

Analyse des conventions collectives

Un changement de méthode d'échantillonnage, daté de janvier 2008, favorise la comparaison du contenu des matières négociées avec les unités de plus petite taille. Au 31 mars 2009, 1 503 conventions avaient fait l'objet d'une analyse. L'objectif envisagé a donc été atteint.

Résumés d'ententes négociées

L'équipe du secteur des ententes négociées analyse et produit des résumés de dispositions à incidence pécuniaire de conventions collectives déposées récemment au Ministère. Les principaux sujets à l'étude ont trait aux échelles de salaire, aux primes, aux allocations, aux avantages sociaux et aux régimes d'assurance. À titre informatif, uniquement les conventions collectives de 50 salariés et plus font l'objet d'un examen. L'objectif visé selon le *Plan stratégique 2005-2008* a dû être révisé à la baisse en raison du départ à la retraite de deux collaborateurs. Cela est mentionné dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 qui indique des cibles plus basses. Cette activité a cependant été maintenue en transférant partiellement des ressources venant de deux autres activités, soit l'indice de croissance des taux de salaire négociés et les analyses des conventions collectives. Au 31 mars 2009, 127 résumés d'ententes avaient été produits.

Indice de croissance des taux de salaire négociés

En vertu du Plan stratégique, quatre chroniques trimestrielles sur l'Indice de croissance des taux de salaire négociés doivent être rédigées et publiées dans le site Web du Ministère. Précisons que la dernière constitue une synthèse annuelle (quatrième trimestre de l'année civile de référence) des données observées au cours de l'année de référence.

Ces chroniques sont basées sur l'analyse de conventions collectives, qui relèvent du champ de compétence législative provinciale ou fédérale, visant 50 salariés et plus dans le cas des cols blancs ou 100 salariés et plus à l'égard des cols bleus. L'examen des clauses portant sur la rémunération donne lieu à l'établissement du taux de croissance des salaires applicable à la classe modale, c'est-à-dire à la classe d'emploi dans laquelle le nombre de salariés est le plus élevé. Mentionnons que les renseignements diffusés peuvent servir de référence à des parties engagées dans un processus de négociation de leur convention collective.

Au 31 mars 2009, les trois premières chroniques de l'année civile furent publiées. Le bilan annuel 2007, quant à lui, fut publié en mai 2008.

Échéance des conventions collectives

Au moment du dépôt des conventions collectives au Ministère, certains renseignements sont colligés, dont leur date d'expiration. Celles-ci sont publiées dans le site Web. Les informations sont présentées, sous forme de tableaux, en fonction de la région administrative et du secteur d'activité économique. En outre, une liste des conventions indiquant notamment le nom des parties visées est également diffusée.

La publication de ces données permet à toute partie intéressée de connaître le secteur d'activité dans lequel seront entamées les principales négociations, ainsi que le nombre de salariés touchés.

Statistiques sur les arrêts de travail

Le Ministère publie mensuellement dans son site Web des données sur tous les arrêts de travail se produisant au Québec. Les informations comprennent des statistiques et une liste des conflits ayant cours dans le mois de référence. Une analyse des faits saillants observés dans les divers tableaux statistiques est effectuée chaque trimestre. Les principales variables à l'étude sont le nombre de conflits, le nombre de travailleurs touchés par ces conflits, de même que le nombre de jours-personnes perdus à cette occasion.

Études, bilans et actualités	Résultats visés	Résultats obtenus
Bilan des relations du travail	Annuel	Bilan 2007 non publié
Bilan des arrêts de travail	Annuel	Bilan 2007 publié en juillet 2008
Revue <i>Regards sur le travail</i>	Trois par an	2 numéros publiés
Étude sur le processus de négociation dans le secteur privé	Annuel	Analyse 2007 publiée en 2008
La présence syndicale au Québec et en Amérique du Nord	Annuel	Bilan 2007 publié en juin 2008
Études comparatives nord-américaines	Mises à jour annuelles	Mises à jour réalisées
Portrait statistique sur le contenu des conventions collectives	Annuel	Portrait 2007 publié en 2008
Bulletin <i>Info Travail</i>	Dix numéros par an	4 numéros publiés

Information sur les résultats

Bilan des relations du travail

Les activités de recherche et de rédaction du Bilan des relations du travail pour l'année 2007 n'ont pas été menées à l'hiver de 2008. Un sondage auprès de la clientèle n'ayant pas donné de résultats statistiquement significatifs, il a été décidé d'interrompre la publication de ce bilan.

Bilan des arrêts de travail

Le Ministère produit et diffuse un bilan annuel des arrêts de travail qui ont eu cours pendant l'année de référence. Cette publication permet aux divers acteurs concernés du domaine des relations du travail de connaître un élément important associé au déroulement des négociations collectives et, dans une plus large mesure, de présenter un certain éclairage sur l'état des relations du travail au Québec. Ce bilan fait état, entre autres, du nombre d'arrêts de travail, du nombre de travailleurs touchés par un conflit et du nombre de jours-personnes perdus lors de ces conflits.

Regards sur le travail

Une revue d'information qui est vouée à la recherche et aux observations dans le domaine du travail. Elle comporte quatre rubriques, soit un article de fond, des résumés de recherches, une présentation de démarches d'innovations en entreprise et une analyse d'un événement national ou international. Des chroniques régulières rédigées par trois organismes du portefeuille (Commission de la construction du Québec, Commission des normes du travail, Commission de l'équité salariale) et par le réseau de recherche en santé et sécurité du travail du Québec (RRSSTQ) se sont ajoutées cette année. Une veille internationale dans le domaine du travail constitue aussi une nouvelle section. En 2008-2009, deux numéros ont été publiés.

Présence syndicale au Québec

La présence syndicale au Québec est une chronique faisant la présentation comparée de l'évolution du taux de présence syndicale au Québec, en Ontario, dans le reste du Canada et aux États-Unis. Par ailleurs, elle fait état de l'importance de la contribution des différents secteurs d'activité économique dans chacune des régions. Ces données sont puisées dans la *Revue chronologique de la population active* de Statistique Canada.

Comparaisons législatives nord-américaines

Les comparaisons législatives nord-américaines ont porté sur les normes du travail en Amérique du Nord. L'*Étude comparative de la législation sur les normes minimales du travail au Canada* et l'*Étude comparative de la législation sur les normes minimales du travail dans certains États* ont été mises à jour.

Processus de négociation

Le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux porte sur l'ensemble des conventions collectives signées au cours d'une année civile de référence dans les secteurs concernés. Les données sont présentées en fonction du type de convention (renouvellement ou première) et on fait également état du mode de règlement qui a conduit à la signature de l'entente (négociation directe entre les parties, arrêt de travail, conciliation ou arbitrage). On ventile aussi les données au regard des arrêts de travail.

Portrait statistique des conventions collectives

Le portrait statistique est élaboré à partir des renseignements recueillis lors de l'analyse des conventions collectives qui répondent aux critères de sélection. Il présente, sous forme de tableaux, les résultats de l'analyse de plusieurs conditions de travail contenues dans les conventions collectives reçues au cours de l'année civile.

Bulletin Info Travail

Le bulletin *Info Travail* compte cinq numéros rédigés en 2008-2009 et quatre ont été publiés en date du 31 mars.

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008	Projet amorcé	Résultat obtenu
CORAIL : les relations du travail en ligne	2005	Dépôt des documents de 2002 à 2008

Information sur les résultats

Le système CORAIL permet la consultation en ligne de divers documents en relations du travail, des conventions collectives, des ententes et des décisions des commissaires du travail. Ils peuvent être consultés, à partir de certains critères, par mot-clé, par sujet ou thème. De la fin janvier 2008 au 6 janvier 2009, il y a eu 55 695 téléchargements pour les conventions collectives et les ententes et 28 883 pour les décisions des commissaires du travail.

ORIENTATION

4

Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen.

L'ENJEU

L'un des enjeux retenus dans le plan triennal de modernisation établi par le gouvernement en 2004 est de maintenir la qualité des services publics et de simplifier les relations avec le citoyen, tout en assurant des gains en matière d'efficacité et de coût. Le Ministère a consigné cette volonté gouvernementale dans ses orientations stratégiques.

À cet égard, le Ministère a privilégié trois axes d'intervention. Il retient donc, en premier lieu, dans une volonté d'amélioration continue de ses services, la qualité des produits et des services rendus. Pour répondre aux besoins de sa clientèle, il effectue des sondages par voie de consultations publiques par l'entremise d'Internet, par la remise de questionnaires ou au moyen d'enquêtes.

En deuxième lieu, le Ministère veille à maintenir la qualité et la pertinence des informations fournies. Dans ce contexte, l'optimisation du site Web doit permettre un repérage facile et rapide d'informations pertinentes, fiables et accessibles.

Enfin, en troisième lieu la gestion des ressources humaines demeure une préoccupation centrale pour le Ministère. À cet égard, il doit se donner une vision prospective pour maintenir le niveau d'effectif approprié. Il doit également disposer d'une stratégie de gestion des compétences permettant le renouvellement et le transfert d'expertise.

Premier axe d'intervention – La qualité des produits et services

Bien que le Ministère ait fait appel à quelques occasions aux sondages pour apprécier les besoins de ses clientèles, l'évaluation des produits et services se fonde également sur des questionnaires soumis notamment lorsqu'un service a été rendu, comme dans le cas des services en médiation-conciliation ou d'évaluation médicale.

Objectif 4.1

Mieux servir les clientèles tout en allégeant le fardeau administratif

Indicateurs de résultat

- Taux de satisfaction des clientèles
- Délais de traitement

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Amélioration des services en relations du travail

Sondage sur les services de médiation-conciliation	Résultats visés	Résultats obtenus
Élaboration du questionnaire	2005	Réalisé 2005-2006
Compilation et analyse des résultats	2005-2006	Réalisé 2005-2006
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des services	2006-2008	En cours

RÉSULTAT 2008-2009

Amélioration du service par le développement professionnel des médiateurs-conciliateurs.

Information sur les résultats

Dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie d'amélioration des services, le Ministère a misé sur le développement professionnel des médiateurs-conciliateurs. Des rencontres régulières d'analyse d'intervention ainsi que des sessions de formation spécialisée ont eu lieu en 2008-2009.

Résultat visé dans le Plan stratégique 2005-2008

Amélioration de la qualité de l'information sur le travail

Sondage sur la qualité des publications	Résultats visés	Résultats obtenus
Élaboration et tenue du questionnaire	2005	Réalisé 2007-2008
Compilation et analyse des résultats	2005-2006	Compilation réalisée 2007-2008; taux de réponse ne permettant pas une analyse statistiquement significative
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des produits	2006-2008	En cours

RÉSULTATS 2008-2009

- Opinion du personnel sur les questions liées au plan stratégique.
- Refonte graphique des documents publiés en ligne.

Information sur les résultats

Le Ministère a tenu des discussions et des échanges, lors de la journée du personnel en 2008, dans le but de connaître l'opinion du personnel sur certaines questions liées au plan stratégique, tant pour connaître son expérience vécue au cours du plan 2005-2008 que sa vision concernant le plan 2009-2012.

La stratégie d'amélioration des produits entreprise par le Ministère repose sur la refonte graphique des documents publiés dans son site Web. Cette dernière a été appliquée aux résumés d'ententes négociées, à l'échéance des conventions collectives, aux manuscrits et aux données provenant de la Direction de l'information sur le travail.

Résultats visés dans le *Plan stratégique 2005-2008*

Allègement du cadre réglementaire et administratif

Réduction des délais de traitement des requêtes des comités paritaires	Résultats visés	Résultats obtenus
Traitement en 45 jours	75 % des demandes	37,5 % (3/8)
Recommandations en 60 jours	75 % des demandes	33,3 % (3/9)

Information sur les résultats

Le régime des décrets de convention collective étend certaines dispositions d'une convention collective, conclue par des représentants patronaux et syndicaux présents dans un secteur d'activité, à l'ensemble des employeurs et des salariés de ce secteur. La requête transmise par un comité paritaire fait donc l'objet d'une analyse au sein du Ministère afin d'en mesurer les effets sur la masse salariale des entreprises du secteur visé. Le Ministère donne ensuite aux parties intéressées l'occasion d'émettre leurs commentaires au regard du projet de modification du décret.

Dans cette démarche, le Ministère effectue un suivi mensuel des dossiers en cours. De plus, des rappels sont faits régulièrement auprès des organismes concernés pour obtenir des compléments d'information servant à réaliser l'étude d'impact ou pour obtenir leur avis lorsque requis. L'objectif est d'effectuer ces démarches.

Afin de permettre aux salariés des secteurs concernés de bénéficier rapidement des modifications au décret qui régit leurs conditions de travail de base, certaines cibles ont été fixées pour baliser dans le temps la durée des démarches requises entre la transmission d'une requête par un comité paritaire et l'extension des dispositions d'une convention collective à tout le secteur visé. Pendant la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, treize projets de décret ont été transmis au Conseil exécutif pour adoption ou sont en cours de traitement. Sur ces treize projets considérés pour cette période, huit ont franchi les étapes permettant d'atteindre la première cible du Plan stratégique (avis et projet de décret). Seuls trois d'entre eux ont été traités dans un délai inférieur à 45 jours. En outre, le délai moyen pour l'ensemble des projets (huit) correspond à 65,8 jours.

Parmi les neuf projets ayant été envoyés au Conseil exécutif, des recommandations ont été produites à l'intérieur d'un délai de 60 jours dans seulement 33,3 % des cas (trois projets sur neuf). Le délai moyen pour cette seconde cible correspond à 121,8 jours.

Les deux cibles du Plan stratégique n'ont pas été atteintes cette année. Le délai de traitement des requêtes s'est avéré plus long, notamment pour des demandes additionnelles de renseignements nécessaires à l'évaluation des impacts, conformément à la loi.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Résultat du questionnaire « Votre opinion compte pour nous ».

Au cours de l'année 2008, nous avons distribué le questionnaire « Votre opinion compte pour nous » à chacun des travailleurs qui se sont présentés dans les locaux de Montréal et de Québec pour une évaluation médicale. Le questionnaire était récupéré après l'entrevue avec le médecin ou reçu par la poste. Le taux de réponse a été de 23 % (2 295/10 015).

Le questionnaire portait sur les éléments suivants : les informations transmises par la CSST concernant leur évaluation au BEM, la lettre de convocation au BEM, l'accessibilité aux locaux, le stationnement, l'accueil et la ponctualité. Une question ouverte portait sur l'appréciation de l'entrevue avec le membre du BEM. Cette partie du questionnaire permet de conclure que la grande majorité des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits de l'entrevue avec le membre du BEM.

Deuxième axe d'intervention – Le gouvernement en ligne

Le Ministère a mis à la disposition des citoyens, clientèles et partenaires la presque totalité des documents qu'il traite (données statistiques, résumés d'ententes négociées, évolution de certains paramètres économiques dans le domaine du travail) ou qu'il publie (analyses, études comparatives, revues, bilans et bulletins). Son site Web représente un outil privilégié d'échanges et de communication, vers lequel convergent ses efforts en matière de diffusion d'information.

Objectif 4.2

Optimiser l'utilisation d'Internet au bénéfice des citoyens

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Rendre accessibles dans le site Web ministériel toutes les informations et les publications utiles au citoyen	Processus continu	Processus continu
Effectuer une migration progressive vers des modes transactionnels pour les services qui s'y prêtent	Processus continu	Processus continu
Utilisation du site Web pour des consultations publiques	Au besoin	Au besoin

RÉSULTATS 2008-2009

Mise à jour du portail gouvernemental.

Mise à jour de la politique éditoriale et rédactionnelle d'Internet et de l'intranet ministériel et amélioration de l'intranet.

Information sur les résultats

Le site Web et l'intranet du Ministère ont été améliorés durant le dernier exercice budgétaire : nouvelle gestion des fichiers électroniques, des rapports, études et données statistiques.

Le Ministère participe au Comité interministériel sur l'accessibilité des sites Web pour les personnes handicapées ainsi qu'à d'autres comités portant sur l'amélioration de la gestion du gouvernement en ligne dans les ministères et les organismes gouvernementaux.

Le Ministère a commencé des travaux en vue de la refonte de ses sites Internet et intranet. L'intranet, qui se veut un outil d'information et de participation du personnel, a été revu et amélioré. En même temps, le Ministère a revu et mis à jour la politique éditoriale et rédactionnelle d'Internet et de l'intranet ministériel. Les mandats des études, des avis, des achats de logiciels et de matériel ainsi que pour l'implantation de la solution technologique Web ont été confiés au Centre de services partagés du Québec avec lequel le Ministère partage une entente de services en technologies de l'information.

Troisième axe d'intervention – La gestion des ressources

La planification des ressources humaines est un volet majeur de la modernisation auquel adhère le Ministère, dans un souci de consolidation et de développement de sa capacité organisationnelle. Pour ce faire, le Ministère doit assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Objectif 4.3

Assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission ministérielle

Indicateur de résultat

Conformité avec le Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 du gouvernement

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Plan de main-d'œuvre et stratégies d'action 2005-2008	Mars 2005	Réalisé 2005-2006
Planification de la main-d'œuvre	Mars 2006	Réalisé 2005-2006

Information sur les résultats

L'organisation du personnel au sein de la Direction générale des relations du travail (DGRT) favorise l'amélioration de son personnel en lui offrant des séances de formation en relations du travail. En outre, afin de concentrer les efforts, la DGRT offre des mesures telles que des ententes de préretraite dans le but de conserver l'expertise. Ce perfectionnement du personnel, permis par l'accroissement des transferts d'expérience, apparaît nécessaire en raison de l'importance des départs à la retraite prévus pour la période 2008-2010. Cette action est mentionnée dans le plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009.

Objectif 4.4**Utiliser les fonds publics de façon optimale**

Résultats visés dans le Plan stratégique 2005-2008	Résultats visés	Résultats obtenus
Réévaluation de la responsabilité ministérielle et de la gratuité de certains services	2006	Réalisé 2005-2006
Intégration et partage de services administratifs	Processus continu	Réalisé 2006-2007
RÉSULTATS 2008-2009		
Réévaluation de la gratuité de certains services		
Originellement prévue pour l'utilisation du système CORAIL, l'hypothèse d'une tarification de ce service n'a pas été retenue.		
Intégration et partage de services administratifs		
Modification de l'entente : transfert des ressources informationnelles et du service de rémunération du MESS au Centre de services partagés du Québec.		

Information sur les résultats**Intégration et partage de services administratifs**

L'entente de services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), entrée en vigueur le 1^{er} avril 2006, a dû être modifiée à la suite du transfert des ressources informationnelles et du service de rémunération du MESS au Centre de services partagés du Québec (CSPQ). De plus, avec la fin des ententes 2006-2009, le ministère du Travail a négocié de nouvelles ententes avec le MESS et le CSPQ qui couvriront la période 2009-2012.

TROISIÈME PARTIE

L'UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 L'ENTENTE DE SERVICES DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Contexte

Le 1^{er} avril 2006, l'entente de services de soutien administratif entre le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est entrée en vigueur. Cette entente est une initiative prise dans le contexte du Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement du Québec, qui a pour objet d'optimiser les dépenses en matière de services administratifs par un partage et une mise en commun des ressources et d'infrastructures.

Les modifications à l'entente

En novembre 2007, le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et le MESS ont conclu une entente sur la prise en charge définitive des services en technologies de l'information du MESS par le CSPQ le 1^{er} avril 2008. Ce changement a amené une modification de l'entente de services de soutien administratif entre le MESS et le ministère du Travail, le CSPQ acceptant d'assurer, à compter du 1^{er} avril 2008, toutes les obligations et responsabilités du MESS dans le domaine des technologies de l'information à l'égard du ministère du Travail. Cette entente a de nouveau été modifiée pour tenir compte de la prise en charge par le CSPQ, depuis le 1^{er} novembre 2008, des services relatifs à la rémunération et aux avantages sociaux.

Les constats

Le ministère du Travail poursuit sa collaboration étroite avec des partenaires au CISP-MESS et au CSPQ pour assurer une organisation appropriée et un fonctionnement optimal, ainsi que le succès des ententes en matière de services administratifs.

3.2 LES RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, le Ministère comptait 121,7 équivalents à temps complet (ETC), ce qui représente une baisse de 4,2 % par rapport à l'année financière 2007-2008 (127 ETC). La cible de l'effectif s'élevait à 132 pour l'année financière 2008-2009 comparativement à 137 au cours de 2007-2008. En ce qui a trait au nombre de personnes en poste au 27 mars 2009, il s'établissait à 135 comparativement à 132 à la même période de l'année financière 2007-2008.

Nombre de personnes qui occupent un poste par secteur au 27 mars 2009^a

Secteur	Permanents ^b	Occasionnels	Total
Bureau de la sous-ministre	3		3
Secrétariat général	7	3	10
Direction des communications	5		5
Cabinet du ministre David Whissell	1		1
Bureau du sous-ministre adjoint aux politiques et à la recherche	2		2
Direction des politiques du travail	13		13
Direction de l'information sur le travail	19	2	21
Direction de la recherche et de l'innovation en milieu de travail	14		14
Bureau de l'évaluation médicale – Québec	5	1	6
Bureau de l'évaluation médicale – Montréal	13	1	14
Direction générale des relations du travail	3		3
Direction de la médiation-conciliation, de la prévention et de l'arbitrage	13		13
Direction de la médiation-conciliation et de la prévention	22		22
Bureau du sous-ministre adjoint des relations du travail	3		3
Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (Montréal)	5		5
Total	128	7	135^c

a. Les données ont été extraites du SAGIP à la paye 1 du 9 avril 2009 (effectif en place au 27 mars 2009).

b. Incluant le personnel à statut régulier qui n'a pas encore obtenu la sécurité d'emploi. Cette note s'applique à l'ensemble du texte.

c. L'effectif en place exclut le personnel de cabinet, les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel dont le statut de paye est variable. Il ne compte pas non plus le personnel du ministère du Conseil exécutif ni celui du ministère de la Justice.

Les services de ressources humaines ont été assurés par le Centre interministériel de services partagés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale avec lequel le ministère du Travail a conclu une entente de services. Il y aura renouvellement de l'entente au cours de l'année financière 2009-2010.

Sur le plan de la dotation, les orientations gouvernementales relatives au renouvellement et à la réduction de la taille de l'État ont amené le Ministère à contribuer à ces objectifs en remplaçant moins de la moitié des employés permanents

qui ont pris leur retraite (taux de remplacement de 40 %). Les emplois vacants ont été pourvus principalement par affectation, mutation ou promotion. Un certain nombre, soit dix, l'ont été par recrutement.

Les problèmes concernant la main-d'œuvre pour la période 2006-2009 sont toujours d'actualité. Le Ministère compte en effet 20 de ses 27 médiateurs-conciliateurs dans la catégorie d'âge des 50 ans et plus. Le corps médical du Bureau de l'évaluation médicale représente aussi une main-d'œuvre en voie de renouvellement, principalement en raison d'une moyenne d'âge élevée.

Les activités réalisées en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre laissent également entrevoir des difficultés d'attraction et de maintien de main-d'œuvre, notamment en matière d'emplois de secrétariat et d'agents de recherche. À l'instar des autres ministères et organismes gouvernementaux, le Ministère devra trouver des méthodes innovatrices pour combler ses besoins de main-d'œuvre et maintenir son personnel.

L'accès à l'égalité en emploi

Au cours de 2008-2009, le Ministère a poursuivi ses objectifs en matière d'accroissement de la représentativité des différentes composantes de la société québécoise au sein de son organisation. Au moment de la dotation de chaque poste, les objectifs visant à favoriser l'embauche de membres de groupes cibles ont été rappelés systématiquement aux gestionnaires.

Par ailleurs, en date du 27 mars 2009, le taux de représentativité global des membres de groupes cibles parmi le personnel permanent du Ministère était de 11,7 %. Il se situe à 7 % pour les membres des communautés culturelles et à 1,6 % respectivement pour les personnes handicapées, les autochtones et les anglophones. Quant à la représentativité des femmes au sein du Ministère, elle est demeurée élevée avec un taux de 62,2 % comparativement à 61,4 % l'année précédente. Elle est de 60,2 % chez le personnel permanent et elle constitue la totalité du personnel occasionnel.

Les tableaux suivants fournissent toute l'information concernant l'accès à l'égalité en emploi.

Les données globales

Embauche totale au cours de la période 2008-2009				
	Permanents*	Occasionnels**	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	10	8	7	0

Nombre d'employés permanents qui occupent un poste au 27 mars 2009	
Effectif total	128

* Les données sur l'embauche du personnel permanent n'incluent que les recrutements.

** Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction au Ministère durant la période visée ainsi que les renouvellements de contrats (un seul renouvellement au cours d'une même année financière est considéré).

Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

L'objectif était d'atteindre un taux d'embauche de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires issus des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Données sur l'embauche des membres des groupes cibles en 2008-2009

Statut d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Permanents	10	3	-	-	-	3	30 %
Occasionnels	8	-	-	-	-	-	-
Étudiants	7	-	-	1	-	1	14,3 %
Stagiaires	-	-	-	-	-	-	-
Total	25	3	-	1	-	4	16 %
Taux d'embauche par groupe cible**		12 %	-	4%	-	16 %	

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2008-2009 dans le statut d'emploi.

** Le taux d'embauche par groupe cible est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé par rapport à l'embauche totale en 2008-2009.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Année	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2005-2006	0 %	18,8 %	27,2 %	22,2 %
2006-2007	0 %	20,0 %	25,0 %	-
2007-2008	44,4 %	0 %	45,5 %	-
2008-2009	30 %	0 %	14,3 %	-

En matière de représentativité, la cible gouvernementale est de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Taux de représentativité des groupes cibles : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	30 mars 2007		28 mars 2008		27 mars 2009	
	Effectif permanent occupant un poste	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Effectif permanent occupant un poste	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Effectif permanent occupant un poste	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	4	3,4 %	6	5 %	9	7 %
Autochtones	-	-	1	0,8%	2	1,6 %
Anglophones	2	1,7 %	2	1,7 %	2	1,6 %
Personnes handicapées	1	0,8 %	2	1,7 %	2	1,6 %

Les femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009					
	Permanent	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	8	6	2	0	16
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	80 %	75 %	28,6 %	-	64 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 27 mars 2009					
	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents occupant un poste	11	64	20	33	128
Nombre de femmes occupant un poste	5	23	17	32	77
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent par catégorie d'emploi	45,5 %	35,9 %	85 %	97 %	60,2 %

Dans le Plan d'action ministériel en matière de santé des personnes, diverses activités ont été réalisées :

- formation des gestionnaires concernant la problématique de la santé mentale au travail et diffusion des calendriers de formation (RRSPT);
- diffusion et promotion d'une formation destinée aux gestionnaires sur la prévention en matière de harcèlement et de violence;
- tenue des séances de vaccination à Québec et Montréal (55 personnes ont bénéficié de ce service);
- promotion de l'activité physique avec la participation des employés à la Journée nationale du sport et de l'activité physique ainsi que renouvellement de quatre ententes avec des centres de conditionnement physique (Énergie Cardio, Nautilus, Épic et Curves);
- participation des employés de Montréal au nouveau programme de remboursement pour l'activité physique et soutien financier du ministère du Travail pour le centre d'activité physique Tonus 200 à Québec;
- rappel sur l'utilisation du système ADAPTE pour l'ajustement des postes de travail, réalisation de quatre interventions par l'APSSAP et formation de nouvelles personnes-ressources en ergonomie;
- organisation de deux conférences-midi intitulées « La santé de votre dos et les micro-pauses » ainsi que « Les décisions anti-stress »;
- formation des préposés à la clientèle sur « La santé mentale », « Perceptions et attitudes face à la clientèle » et « Intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menaces ».

Par son programme d'aide aux employés (PAE), le Ministère offre aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel et professionnel qui nuisent à leur rendement ou à leur comportement au travail ou qui sont susceptibles d'y nuire. Le taux d'utilisation, qui représente le nombre de personnes ayant utilisé les services du PAE par rapport à l'ensemble des employés du Ministère, a été de 6 % en 2008-2009.

Au cours de l'année 2008-2009, aucune rencontre n'a été tenue avec des représentants syndicaux. Cependant, il s'est tenu une journée du personnel au ministère du Travail ayant pour thème « La passion au travail croît avec l'usage ».

Lors de cette journée, le personnel s'est prononcé sur la faisabilité et la pertinence des objectifs contenus dans quatre enjeux du plan stratégique 2009-2012, l'un d'eux portant sur les ressources humaines. Plus spécifiquement, les orientations de cet enjeu sont l'amélioration continue de l'organisation du travail, la création d'un environnement de travail stimulant et le maintien des compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission.

Les activités de formation

En ce qui a trait au développement des ressources humaines, les activités réalisées totalisent 115 jours-personnes pour toutes les catégories de personnel, ce qui équivaut à un nombre moyen de deux jours de formation par personne. Cet investissement représente 0,43 % de la masse salariale du Ministère.

RÉSULTAT 2008-2009

Activité de développement des ressources humaines

Catégories d'emploi	Montant (\$)	Nombre de participants	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation
Cadres	2 292	5	12	2
Conciliateurs	420	4	10	0,4
Fonctionnaires syndiqués	3 011	11	24	0,9
Professionnels syndiqués	2 588	9	28	0,5
Personnel non syndiqué	2 311	12	41	1,6
Total	10 622	41	115	0,8

Les thèmes abordés au cours de ces formations sont variés et concernent, entre autres, la gestion, les communications, la bureautique et l'informatique, les compétences et les habiletés professionnelles.

3.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

Budget de dépenses et dépenses réelles (en milliers de dollars)			
	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Budget de dépenses	2008-2009 Dépenses réelles*
Ministère	13 549,3	16 085,6	14 634,4
Contribution financière à la Commission des relations du travail	7 732,9	7 345,1	7 345,1
Contribution financière à la Commission de la construction du Québec	7 817,1	8 058,0	7 957,7
Total	29 099,3	31 488,7	29 937,2

* Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics en raison de certaines modifications susceptibles d'être apportées par le Contrôleur des finances avant la publication desdits comptes publics.

Le budget du Ministère

Le budget propre aux activités du Ministère était de 16,1 millions de dollars en 2008-2009.

Du côté des dépenses pour 2008-2009, soit de 14,6 millions de dollars, il faut noter que ce montant exclut le remboursement par la Commission de la santé et de la sécurité du travail d'une somme de 2,1 millions versée au compte à fins déterminées pour le financement du Bureau d'évaluation médicale.

La dépense prévue exclut également les immobilisations de 0,2 million, mais elle inclut les dépenses d'amortissement du Ministère de 0,7 million.

L'écart de 1,1 million de dollars entre les dépenses de 2008-2009 et celles de 2007-2008 s'explique essentiellement par une entente de un million de dollars relative aux services de soutien administratif en matière de technologies de l'information conclue entre le Ministère et le Centre de services partagés du Québec. Les crédits couvrant cette entente ont par ailleurs été transférés au Ministère par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui lui fournissait auparavant de tels services.

La contribution financière du Ministère à la Commission des relations du travail

Cette contribution financière est en fait la quote-part du Ministère au fonds de la Commission des relations du travail.

La contribution financière du Ministère à la Commission de la construction du Québec

Le Ministère a versé à la Commission de la construction du Québec, à même la provision du ministère des Finances, une subvention pour le financement de projets visant à poursuivre les actions pour enrayer le travail au noir et l'évasion fiscale dans l'industrie de la construction.

3.4 LA GESTION ÉCORESPONSABLE DES RESSOURCES

Conformément à la *Loi sur le développement durable*, le Ministère a produit son plan d'action de développement durable 2009-2013 pour participer à l'atteinte des objectifs de la stratégie gouvernementale. Compte tenu de la spécificité du champ d'intervention du Ministère, son plan vise six des seize principes énoncés dans la stratégie gouvernementale de développement durable. Il comprend trois objectifs organisationnels propres au Ministère qui donneront lieu à neuf actions, dont quatre sont orientées vers nos clients et nos partenaires tandis que cinq autres visent le personnel et l'organisation interne. Le Ministère a formé un comité d'orientation de développement durable pour agir en tant que conseiller auprès des autorités ministérielles. Il facilitera l'adoption des actions à poser dans la mise en œuvre de ce plan.

AUTRE RÉSULTAT 2008-2009 (non inscrit dans le *Plan stratégique 2005-2008*)

Élaboration du plan d'action de développement durable 2009-2013.

La Direction des communications a participé à la consultation ministérielle en vue de l'élaboration du plan d'action de développement durable. À l'occasion de la Semaine québécoise de réduction des déchets en octobre 2008, la Direction a posé des affiches du tableau synthèse de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* dans les lieux de repos du personnel. La Direction a aussi publicisé ce même mois la présence du kiosque du Réseau de transport de la Capitale (RTC) à l'édifice « Le Deux cent » afin de stimuler l'option verte pour les déplacements dans une perspective de développement durable. Elle a aussi mis de l'avant, avec Recyc-Québec et la SIQ, un projet de recyclage « Visez juste! » dans les locaux de Québec. Une séance d'information et de suivi avec le personnel s'est également tenue à ce sujet à Québec en février 2009.

ANNEXE I

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le tableau suivant indique le nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'exercice financier 2008-2009 en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

Nombre de demandes d'accès reçues au ministère du Travail au cours de l'année 2008-2009		
Critères		Demandes
Nombre total de demandes d'accès		17
Nature du document	Documents détenus au Ministère	13
	Documents comportant des renseignements personnels	4
Respect du traitement du délai de 20 jours		15
Demandes d'accès acceptées		4
Demandes d'accès partiellement acceptées		5
Demandes d'accès refusées :		
<i>Motifs : document inexistant en vertu des articles 15 et 47 (3); et</i>		8
<i>Compétence d'un autre organisme public en vertu des articles 47(4) et 48</i>		
Demande d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable		0
Demande de révision à la Commission d'accès à l'information		0

ANNEXE 2

Bureaux du ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

35, rue de Port-Royal Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H3L 3T1

Renseignements généraux :

418 643-4817 ou, sans frais, 1 800 643-4817

Organismes relevant du ministre du Travail

Commission de la construction du Québec

3530, rue Jean-Talon Ouest, 3^e étage
Montréal (Québec) H3R 2G3
Téléphone : 514 341-7740 ou, sans frais, 1 888 842-8282

Commission de la santé et de la sécurité du travail

524, rue Bourdages
Québec (Québec) G1K 7E2
Téléphone : 418 266-4414 ou 514 906-3503

Commission de l'équité salariale

200, chemin Sainte-Foy, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 6A1
Téléphone : 418 644-2377 ou 1 888 528-8765

Commission des lésions professionnelles

900, place D'Youville, bureau 700
Québec (Québec) G1R 3P7
Téléphone : 418 644-7464 ou 1 800 463-1591

Commission des normes du travail

400, boulevard Jean-Lesage, 7^e étage, Hall Est
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 644-0817 ou, sans frais, 1 800 265-1414

Commission des relations du travail

900, boulevard René-Lévesque Est, 5^e étage
Québec (Québec) G1R 6C9
Téléphone : 418 643-3208 ou 1 866 864-3646

Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 9.400

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-2880

Conseil des services essentiels

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 9.100

Montréal, (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-7246 ou 418 643-3153

Régie du bâtiment du Québec

545, boulevard Crémazie Est, 4^e étage

Montréal (Québec) H2M 2V2

Téléphone : 514 873-0976 ou 418 643-7150 ou, sans frais, 1 800 361-0761



30%

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 30% de fibres recyclées post-consommation ainsi que de fibres provenant de forêts gérées de façon responsable et indépendante.

